David J. Lieberman

KHÔNG THỂ BỊ LỪA DỐI

KHÁM PHÁ SỰ THẬT
TRONG VÒNG CHƯA ĐẦY 5 PHÚT

NEVER BE LIED TO AGAIN



alphabooks
NHÀ XUẤT BẢN
LAO ĐỘNG - XÃ HỘI

KHÔNG THỂ BỊ LỪA DỐI

KHÁM PHÁ SỰ THẬT TRONG VÒNG 5 PHÚT

Phạm Xuân Hồng *dịch*

Tiến sĩ **David J. Lieberman**
Tác giả cuốn *Instant Analysis*

NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

Cuốn sách được thực hiện bởi

CÔNG TY SÁCH ALPHA

alphabooks®
knowledge is power

Số 164B, Đội Cấn, Ba Đình, Hà Nội
Tel: (04) 722 6236 - Fax: (04) 722 6237
E-mail: publication@alphabooks.vn
Website: http://www.alphabooks.vn

Với sự hợp tác của

TẠP CHÍ NHỊP CẦU ĐẦU TƯ

The Business Review
NHỊP CẦU ĐẦU TƯ

Địa chỉ: Lầu 3, 71-75, Hai Bà Trưng, Quận 1, TP. HCM
Tel: (84-8) 827 2783 - Fax: (84-8) 827 4755
Email: phathanh@nhipcaudautu.com.vn
Website: http://www.nhipcaudautu.com.vn

FUTURE ONE

KHAI PHÁ TƯƠNG LAI
FUTURE One

Toà nhà Victoria,
29 đường Huỳnh Văn Bánh, TP Hồ Chí Minh
Tel: (08) 995 1310 - Fax: (08) 995 4947
Website: http://www.futureone.com.vn

Nếu bạn từng nghe nói đến...

- Một cuộc họp bị trễ
- Tôi gặp khúc mắc với bạn bè
- Bạn có thể trông đợi vào tôi
- Sáng mai tôi sẽ gọi cho bạn
- Chẳng có gì là riêng tư cả

Nếu bạn từng băn khoăn...

- Anh ấy có nói thế với tất cả mọi người không nhỉ?
- Có phải nàng ra ngoài để đón mình không?
- Hóa đơn có trong thư không nhỉ?
- Anh ấy có thật sự yêu mình không?
- Mình có tin vào họ được không?

Nếu bạn thấy mệt mỏi với...

- Trông thật ngớ ngẩn
- Cảm thấy vô dụng
- Bị lợi dụng
- Thuê nhầm người
- Yêu nhầm người
- Bị mắc lừa vì chính những mánh cũ

thì hãy đọc cuốn sách này để *Không thể bị lừa dối!*

LỜI GIỚI THIỆU

(cho bản tiếng Việt)

Tất cả mọi người, vì những lý do khác nhau, ít nhiều đều nói dối, nhưng không ai thích thú khi bị lừa dối. Những lời nói dối có thể vô hại nhưng cũng có thể làm chao đảo cuộc sống của một cá nhân hay hoạt động của một tổ chức. Cách tự vệ, tránh bị sập bẫy hay xoay chuyển tình thế hiệu quả nhất, trong mọi hoàn cảnh, là nhận thức đúng đối phương, phán đoán đúng sự việc và chủ động kiểm soát tình hình. Xa hơn, muốn trở thành người luôn nắm giữ sự thật, chúng ta cần phải điều khiển đối phương thay vì chịu ảnh hưởng của họ.

Trang bị cho bạn những "vũ khí" giao tiếp sắc bén, *Không thể bị lừa dối* của Tiến sĩ David J. Lieberman, chuyên gia hành vi học nổi tiếng, chính là một công cụ đặc biệt thú vị giúp bạn khám phá sự dối trá một cách nhanh chóng và chính xác. Cuốn sách cung cấp các chiến thuật phát hiện và sử dụng manh mối thường bị bỏ qua hoặc chưa được biết đến – hành vi phi ngôn từ. Khi chúng ta trò chuyện, 7% sự thật ẩn

chứa trong lời từ, 38% trong giọng nói, 55% trong hành vi và cử chỉ. Tuy nhiên, chúng ta thường chỉ chú ý đến lời từ và bỏ quên phần thông điệp thể hiện qua các nhân tố phi ngôn từ – phần lớn nhất và có thể nói là chân thực nhất. Đó chính là lý do bạn cần đến những ví dụ sinh động, những tình huống và kịch bản điển hình, dễ tiếp thu và dễ áp dụng mà Lieberman đưa ra cùng những phân tích cặn kẽ và xác đáng.

Khi nhận ra người ta đang nói dối mình, mù quáng lao vào cuộc khẩu chiến là hạ sách. Điều cần làm là nghe ý nhưng hiểu tứ, là khơi gợi đối thoại theo chiều hướng mà bạn muốn để thu thập thông tin. Áp dụng những kỹ thuật mang tính đột phá và tiên tiến của Lieberman, bạn sẽ thấy không có rào cản nào trên hành trình đi tìm sự thật. Những chiến thuật như kíp nổ, viên đạn bạc, phương án tấn công... hoàn toàn không hiếu chiến, không công kích đối phương một cách trực diện hay làm họ tổn thương như tên gọi của chúng có thể hàm ý. Chúng chỉ thuần túy giúp bạn nhận biết sự dối trá và đối phó với nó một cách kín đáo, khéo léo, mềm dẻo nhưng hiệu quả tức thì, mà không để đối phương nhận ra là mình đang bị khai thác và điều khiển.

Giúp bạn tự vệ chính là mục tiêu của *Không thể bị lừa dối*. Đọc một trang hay chỉ một đoạn khoảng chục dòng bất kỳ trong cuốn sách, bạn cũng đều thu được một công cụ, một kinh nghiệm có thể áp dụng

ngay vào thực tế. Là một độc giả say mê nhưng hiếm khi tôi gặp được một cuốn sách cô đọng mà hiệu nghiệm và có ý nghĩa thực tiễn đối với cuộc sống hàng ngày cũng như công việc của chúng ta đến thế. Không hoàn toàn như tiêu đề của nó, *Không thể bị lừa dối* không chỉ giúp chúng ta nhận biết sự lừa dối, mà còn đưa chúng ta đến với nghệ thuật phi ngôn từ, bộ môn nghệ thuật mà nếu chúng ta thấu hiểu và áp dụng nhuần nhuyễn chắc chắn sẽ giúp chúng ta đàm phán vô cùng hiệu quả. Điều này càng có ý nghĩa hơn khi Việt Nam đã là thành viên chính thức của WTO, khi chúng ta tiếp xúc nhiều hơn với thế giới bên ngoài, thế giới của ngôn ngữ cử chỉ. Chúc các bạn hội nhập thành công vào thế giới phẳng, với cẩm nang *Không thể bị lừa dối*!

Tiến sĩ PHAN QUỐC VIỆT

Chủ tịch, Tổng Giám đốc Tâm Việt Group

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU

Tính trung thực chính là nền móng của tất cả các mối quan hệ, cho dù là công việc hay cá nhân. Nhận thức được mục đích thật sự của ai đó là điều rất có giá trị, thường giúp bạn tiết kiệm thời gian, tiền bạc, và sức lực. Khi đó, bạn sẽ có sức mạnh để kiểm soát tình hình, hoặc ít nhất cũng không bị lợi dụng.

Không có năng lực nào lớn hơn việc luôn đưa ra quyết định đúng đắn trong cuộc sống. Dù vậy, hãy nhớ rằng các quyết định bạn đưa ra chỉ vững vàng và đúng đắn khi căn cứ vào sự thật. Bạn sẽ biết cách nhận ra thông điệp ẩn dưới ngôn từ và phán đoán suy nghĩ của người khác khi họ không nói thật. Một người sử dụng khả năng này rất thành công, khách hàng cũ của tôi, đã nói: "Cứ như có người nằm ngay trong doanh trại của họ - một tiền đồn trong đầu họ."

Một xã hội lý tưởng sẽ không cần những lời nói dối và cả cuốn sách này nữa. Nhưng chúng ta đang sống trong một thế giới không hoàn hảo, luôn tồn tại những điều dối trá. Và dù bạn có muốn hay không thì bạn vẫn đang ở trong cuộc chơi. Câu hỏi được đặt ra

là: Liệu bạn có muốn thắng không? Nói ví von, bạn sẽ không bao giờ trở thành kẻ ngốc nghếch một lần nữa. Trong kinh doanh, bạn sẽ ở thế thượng phong. Dù ở đâu và bất cứ khi nào bạn phải tiếp xúc với người khác, bạn sẽ có những công cụ để giành chiến thắng.

CUỐN SÁCH NÀY MANG ĐẾN ĐIỀU GÌ VÀ NÊN ĐƯỢC SỬ DỤNG NHƯ THẾ NÀO?

Mọi người thường trìu mến ví tôi với "khẩu súng đi thuê", một chuyên gia trong lĩnh vực đối nhân xử thế. Với tư cách là một tiến sĩ tâm lý học, chuyên gia sử dụng liệu pháp thôi miên, tôi cung cấp cho các công ty cũng như các cá nhân một "lực đòn bẩy" mà ngay cả những luật sư hàng đầu, kế toán viên xuất sắc hay nhà quản trị sành sỏi cũng không thể có được.

Chúng ta thường xuyên hiểu sai ý nghĩa ẩn sau các thông điệp. Không phải lúc nào mọi người cũng nói ra suy nghĩ thật hoặc suy nghĩ và lời nói không đồng nhất với nhau. Cuốn sách này tập trung vào sự thật và cách nhận ra sự thật.

Để làm một nhà thương thuyết thành công, bạn phải sử dụng nhiều chiến thuật và kỹ thuật, tất cả đều dựa vào sự chính xác của thông tin bạn được cung cấp. Câu trả lời bạn có được từ hầu hết các siêu máy tính mạnh nhất thế giới đều chẳng có giá trị gì nếu những con số bạn cung cấp cho chúng xử lý đều sai lệch.

Chúng ta thường không để ý rằng sự thật rất dễ bị bỏ qua trong một cuộc đàm thoại, thương thuyết hoặc thẩm vấn. Khi được đặt câu hỏi: "Một con cừu sẽ có bao nhiêu chân nếu như bạn gọi đuôi của nó là chân?" Abraham Lincoln đã trả lời: "Bốn", và ông giải thích: "Bởi vì gọi đuôi là chân chẳng có nghĩa gì cả."

Người ta nói dối vì nhiều lý do khác nhau, nhưng việc nói dối hiếm khi đem lại lợi ích cho người bị lừa dối. Và đó là một sự thật không thể phủ nhận về vấn đề dối trá. Tất cả mọi người đều nói dối nhưng chẳng ai thích thú khi bị lừa dối.

Phải có ít nhất hai người thì một lời nói dối mới có hiệu lực – một người nói dối và một người tin lời nói dối đó. Chúng ta chắc chắn không thể ngăn chặn người khác tìm cách nói dối nhưng có thể ngăn họ đạt được mục đích.

Cuốn sách này bao gồm tám chương, mỗi chương khám phá một khía cạnh của việc nói dối. Các kỹ thuật mới mẻ trong cuốn sách này sẽ giúp bạn xác định được mình có bị lừa dối hay không. Nếu bạn là nạn nhân của một sự lừa dối, chúng sẽ giúp bạn tìm ra chân lý và giành quyền kiểm soát tình hình. Nhiều ví dụ trong cuốn sách này rút ra từ các mối quan hệ cá nhân và các tình huống trong công việc; chắc chắn hầu hết chúng ta có thể đồng cảm với những tình huống này.

Chương 1

NHỮNG DẤU HIỆU CỦA SỰ LỪA DỐI

Cuốn sách này khai thác những điểm mà mọi người thường bỏ qua, đó là việc quan sát các manh mối trong ngôn ngữ cử chỉ. Chương 1 liệt kê 46 manh mối, biểu hiện của sự lừa dối, được chia thành bảy mục. Một số manh mối gắn với những nguyên tắc cơ bản của ngôn ngữ cử chỉ, trong khi số khác lại sử dụng những quy trình và kỹ thuật tiên tiến hơn như trọng tâm ngôn ngữ tâm lý và khái niệm lựa chọn ngôn ngữ thần kinh. Mỗi mục kết thúc bằng một phần tổng kết để độc giả tiện theo dõi.

Chương 2

CÁCH PHÁT HIỆN KẺ DỐI TRÁ

Chúng ta thường mù quáng lao vào cuộc khẩu chiến. Nói cách khác, chúng ta thường nghĩ đến những câu hỏi lẽ ra chỉ nên hỏi hai ngày sau khi cuộc khẩu chiến kết thúc. Chương này đưa ra một kế hoạch cụ thể để phát hiện sự lừa dối. Hệ thống tinh vi này liên quan đến việc lựa chọn từ một loạt hoạt cảnh có sẵn kịch bản, mỗi cảnh lại thuộc một góc độ tâm lý khác nhau. Mỗi kịch bản bao gồm một kíp nổ (primer), một phương án tấn công (attack sequence) và những viên đạn bạc (silver bullets).

Chương 3

CHIẾN THUẬT PHÁT GIÁC SỰ LỪA DỐI VÀ THU THẬP THÔNG TIN TRONG CÁC CUỘC ĐÀM THOẠI TÌNH CỜ

Nếu trong các cuộc đàm thoại tình cờ bạn nghĩ có người đang nói dối bạn, nhưng biện pháp thẩm vấn chính thức không có tác dụng thì sao? Chương này cung cấp những kỹ thuật tinh vi giúp bạn thu thập thông tin mà không quá lộ liễu. Bạn cũng sẽ học được cách khơi gợi cuộc trò chuyện theo bất kỳ chiều hướng nào bạn lựa chọn để có được thông tin mình muốn. Chương này còn đề cập đến những thời điểm với các chiến thuật khác nhau để khám phá sự thật, nhất là khi bạn không có lực bẩy mà bạn cần. Nếu bạn ở thế mạnh thì các quy trình tâm lý cũng khác nhau.

Chương 4

CUỘC ĐẤU TRÍ

Cuộc đấu trí bao gồm hai kỹ thuật đơn giản nhưng đem lại kết quả phi thường. Khi bạn sử dụng kỹ thuật thứ nhất, hầu như không ai có thể nói dối bạn. Khi bạn khai thác kỹ thuật thứ hai, bạn có thể nhận ra những ý định và động cơ thật sự của bất kỳ ai trong bất kỳ tình huống nào.

Chương 5

NHỮNG KỸ THUẬT TIÊN TIẾN

Chương này trình bày những kỹ thuật đột phá để tìm ra chân lý. Sử dụng kết hợp giữa thuật thôi miên và một hệ thống mà tôi đã phát triển, được gọi là "Kịch bản thăng hoa", bạn có thể tác động trực tiếp tới tâm trí vô thức của người khác – tất cả chỉ thông qua các cuộc đàm thoại và người đối thoại với bạn không phát hiện ra điều này. Với quy trình này, bạn có thể thuyết phục người khác nói ra sự thật.

Chương 6

TÂM LÝ Ở PHÍA BẠN

Chương này khám phá mười quy tắc cơ bản trong đối nhân xử thế kiểm soát ý nghĩ của chúng ta. Khi bạn học được những quy tắc này, bạn sẽ biết cách phát hiện sự thật từ bất kỳ đối tượng nào. Với sự hiểu biết về cách xử lý thông tin của bộ não, bạn có thể dễ dàng gây ảnh hưởng lên các quyết định của người khác.

Chương 7

NHỮNG RÀO CẢN BÊN TRONG: LỜI NÓI DỐI TỒI TỆ NHẤT LÀ LỜI NÓI DỐI CHÍNH MÌNH

Đây là sự thật lớn nhất trong một cuốn sách viết về sự dối trá: Kẻ thù nói dối nguy hiểm nhất của chúng ta chính là bản thân chúng ta. Tất cả mọi người đều biết ai đó dứt khoát không chịu tin rằng vợ hoặc chồng người đó[1] bội bạc, bất kể có những dấu hiệu cảnh báo điều đó. Chương này cho bạn biết cách nhận thức và loại bỏ những rào cản bên trong ngăn bạn nhìn thấy những gì đang thật sự diễn ra.

Chương 8

NHỮNG RÀO CẢN BÊN NGOÀI: MÁNH LỚI TRONG NGHỀ

Chương này khám phá những bí mật tâm lý của các chuyên gia. Bạn sẽ phát hiện những người chuyên nghiệp – từ các con bạc chuyên nghiệp cho tới các nhà thương thuyết bậc thầy – luôn tìm cách ngăn bạn nhận ra sự thật một cách khách quan. Ảnh hưởng của

---

[1] Người đó: Từ này sẽ được sử dụng xuyên suốt tất cả các ví dụ trong cuốn sách nhằm làm cho ngôn ngữ bớt tính định giới, và không ám chỉ giới này nói dối nhiều hơn giới kia trong các tình huống được đưa ra.

những người này rất lớn; họ có thể tác động mạnh mẽ đến nhận thức của bạn về thực tiễn, dĩ nhiên trừ khi bạn đã đọc cuốn sách này và suy nghĩ thấu đáo hơn họ.

1

NHỮNG DẤU HIỆU CỦA SỰ LỪA DỐI

"Người có mắt để nhìn và có tai để nghe có thể tự thuyết phục mình rằng không người chết nào có thể giữ được bí mật. Nếu đôi môi câm lặng thì người ta sẽ nói bằng đầu ngón tay; sự phản bội tiết ra từ người đó ở từng lỗ chân lông."

Sigmund Freud

Chương này liệt kê 46 manh mối của sự dối trá, được chia thành bảy mục. Các manh mối có thể được sử dụng độc lập hoặc kết hợp với nhau. Trong khi một số manh mối là những dấu hiệu tuyệt vời thì hầu hết các manh mối đều cần được xem xét trong bối cảnh của tình huống cụ thể, chúng không mang tính tuyệt đối.

Một số manh mối tinh vi đến mức có thể dễ dàng bị bỏ qua trừ phi bạn thật sự chú ý. Những manh mối khác có thể lại biểu hiện quá rõ rệt. Trong một số ví dụ, bạn sẽ gặp những lời dối trá bị bỏ sót – những gì lẽ ra phải có nhưng lại rơi rớt mất. Một số trường hợp khác, bạn sẽ phải xử lý những lời dối trá cố ý – những điều nói hoặc làm không nhất quán với phần còn lại của thông điệp.

Thỉnh thoảng, bạn sẽ không thể tiếp cận được với tất cả những manh mối này, chẳng hạn bạn không thể trực tiếp quan sát người mà bạn đang nói chuyện qua điện thoại. Không nhất thiết phải ghi nhớ tất cả manh mối này, vì sớm hay muộn, chúng cũng sẽ trở thành bản chất thứ hai: bạn sẽ dần trở nên quen thuộc với những gì bạn tìm kiếm, lắng nghe và truy vấn, để có được sự thật.

Một vài chỉ báo, chẳng hạn như giới tính, sắc tộc và nền tảng văn hóa có thể ảnh hưởng đến cách

chúng ta hiểu các manh mối khác nhau, ví dụ như cách sử dụng cử chỉ và khoảng cách cá nhân. Mặc dù vậy, với phần lớn các trường hợp, những nhân tố này không đáng kể và có thể bị bỏ qua.

Một số manh mối đưa ra những quy tắc tâm lý truyền thống như ngôn ngữ cử chỉ và ngôn ngữ tâm lý. Chúng được sử dụng để phát giác những chi tiết trái ngược nắm giữ thông điệp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ. Bạn cũng học được cách sử dụng những phương pháp tinh vi được phát triển từ nghiên cứu của tôi trong lĩnh vực đối nhân xử thế. Một trong những công cụ đó là trọng tâm ngôn ngữ tâm lý, nó liên quan đến những từ ngữ mà một người nào đó chọn để phản ánh trạng thái tâm lý hiện tại của họ.

Một khi bạn nhận ra mình đang bị lừa dối, bạn có nên chơi bài ngửa với kẻ nói dối ngay lập tức hay không? Thường là không! Cách hay nhất là chú tâm đến sự thật mà bạn đã phát hiện ra và tiếp tục cuộc trò chuyện, cố gắng gạn lọc thêm thông tin. Nếu bạn đối đầu với người vừa nói dối bạn, sắc thái cuộc trò chuyện sẽ thay đổi và việc thu thập thêm sự thật sẽ trở nên khó khăn. Do đó, hãy đợi cho tới khi có đầy đủ bằng chứng, sau đó quyết định xem nên đối đầu với người đó vào thời điểm ấy hay dừng lại suy nghĩ cách sử dụng sự thật này có lợi nhất cho bạn.

MỤC 1

NGÔN NGỮ CỬ CHỈ

Những cử động của tay chân đều phản ánh những cảm xúc đích thực của chúng ta. Hầu hết mọi người không nhận thức được rằng cơ thể nói bằng một thứ ngôn ngữ riêng; những lời nói dối của bạn sẽ được nhận diện bằng thứ ngôn ngữ đó, sự thật có thể luôn được quan sát âm thầm.

Bạn có thể đã đọc hoặc nghe nói đến một số manh mối này, nhưng chúng chỉ là một phần nhỏ trong số các chiến thuật mà bạn sẽ được học.

Manh mối 1

Ngôn ngữ của đôi mắt

Thường thì người nói dối không hoặc hiếm khi nhìn thẳng vào mắt chúng ta. Đây là một dấu hiệu thường thấy của sự dối trá. Một người đang nói dối sẽ tìm mọi cách né tránh sự tiếp xúc bằng mắt. Vô thức, người đó cảm thấy bạn có thể nhìn thấu suy nghĩ của họ qua đôi mắt. Và vì cảm thấy tội lỗi, người đó không muốn đối diện với bạn. Thay vào đó, họ sẽ nhìn xuống hoặc liếc sang hướng khác. Ngược lại, khi chúng ta nói thật hoặc cảm thấy khó chịu vì một lời cáo buộc không đúng, chúng ta thường hết sức chú ý và tập trung. Chúng ta nhìn chằm chằm vào kẻ cáo

buộc cứ như thể muốn nói: "Anh sẽ không thể trốn tránh cho tới khi chúng ta làm rõ chuyện này."

Manh mối 2

Cơ thể không bao giờ nói dối

Thiếu hoạt bát

Bàn tay và cánh tay là những bộ phận cho chúng ta biết có sự dối trá rất tuyệt vời bởi chúng được sử dụng để ra hiệu và dễ quan sát hơn chân và bàn chân. Nhưng bàn tay, cánh tay, chân và bàn chân đều có thể cung cấp thông tin nếu chúng ta quan sát cẩn thận. Khi ai đó nói dối hoặc giấu giếm điều gì, người đó có xu hướng ít cử động cánh tay và bàn tay của mình. Người đó có thể đặt tay trên đùi nếu đang ngồi, hoặc ở bên sườn nếu đang đứng. Người đó có thể đút tay vào túi hoặc siết chặt các ngón tay; duỗi thẳng các ngón tay thường là một cử chỉ chứng tỏ sự cởi mở.

Đã bao giờ bạn nhận thấy rằng khi nói say sưa, bạn thường vung vẩy tay nhằm nhấn mạnh quan điểm và truyền tải sự nhiệt tình của mình chưa? Và đã bao giờ bạn nhận ra rằng khi không tin tưởng vào những gì mình đang nói, ngôn ngữ cử chỉ của bạn phản ánh những cảm giác này và trở nên vô hồn chưa?

Thêm nữa, nếu bạn hỏi ai đó một câu hỏi và bàn tay người đó siết lại hoặc buông thõng, đây là dấu hiệu chứng tỏ sự tự vệ và rút lui. Nếu người đó thật sự

lẫn lộn trước những lời quy kết hoặc hàng loạt câu hỏi, bàn tay sẽ xoay ngửa lên như thể muốn nói: "Cho tôi thêm thông tin; tôi thật sự không hiểu" hoặc "Tôi chẳng có gì để giấu giếm cả."

Giấu giếm điều gì đó

Khi một người ngồi với tư thế tay chân cùng khép lại, có thể là bắt chéo chứ không duỗi ra, người đó đang chứng tỏ ý nghĩ: "Tôi đang giấu giếm điều gì đó". Người đó cảm thấy mình phải tự vệ. Khi cảm thấy thoải mái và tự tin, chúng ta thường để tay chân tự do vươn ra và chiếm lấy không gian. Ngược lại, khi cảm thấy bất an, cơ thể chúng ta chiếm ít không gian vật lý hơn, tay và chân co vào, một tư thế tương tự như thai nhi nằm trong bào thai.

Những cử chỉ giả tạo

Cử chỉ và điệu bộ của tay không tự nhiên và gần như máy móc. Chúng ta có thể dễ dàng quan sát những hành vi này ở các diễn viên và chính trị gia vụng về. Họ cố gắng sử dụng điệu bộ để thuyết phục mọi người rằng họ nhiệt thành với niềm tin của mình, tuy nhiên, chúng ta không hề thấy sự linh hoạt trong cử chỉ của họ. Các cử chỉ đều giả tạo, không tự nhiên.

Manh mối 3

Sự che đậy vô thức

Khi đang trả lời một câu hỏi hoặc đưa ra một tuyên bố, người đó đưa bàn tay lên mặt, đó thường là một dấu hiệu của sự dối trá. Nếu người đó lấy tay che miệng trong khi nói, chứng tỏ rằng họ thật sự không tin những điều đó là sự thật; nó giống như một bức bình phong, một cố gắng vô thức nhằm che giấu ngôn từ của mình.

Trong quá trình nghe, người đó lấy tay che hoặc sờ lên mặt như một biểu hiện vô thức của ý nghĩ: "Tôi thật sự không muốn nghe chuyện này." Sờ mũi cũng được coi là một dấu hiệu nói dối, hay các hành động khác như gãi phía sau hoặc cạnh tay, giụi mắt.

Những biểu hiện này có thể bị hiểu nhầm với tư thế đang trầm tư suy nghĩ, vốn thường chứng tỏ sự tập trung và chú ý cao độ.

Manh mối 4

Nhún vai

Nhún vai là cử chỉ mà người đó dùng để chứng tỏ thái độ không biết gì hoặc thờ ơ, thông điệp của họ là: "Tôi không biết" hoặc "Tôi không quan tâm." Tuy nhiên, nếu cử chỉ này chỉ thoáng qua – nếu bạn chỉ thoáng thấy nó – đó là một dấu hiệu ám chỉ một điều

gì khác. Người đó đang cố gắng chứng minh rằng mình tự nhiên và thoải mái với câu trả lời của bản thân, nhưng sự thật lại không hề như vậy. Những gì người đó cảm nhận không phải là với một tình cảm thật sự, người đó không thật sự nhún vai.

Tình huống này tương tự như khi ai đó bối rối với một câu đùa nhưng lại giả vờ rằng mình nghĩ câu đùa đó thật buồn cười. Những gì bạn thấy chỉ là một nụ cười "đầu môi", không phải là một nụ cười thoải mái tỏa trên cả gương mặt.

TỔNG KẾT

- Người đó sẽ ít hoặc không nhìn trực tiếp vào mắt.
- Biểu lộ vật lý sẽ hạn chế, tay và bàn tay cử động rất ít, dường như cứng nhắc và máy móc. Bàn tay, cánh tay và chân khép chặt vào cơ thể; cơ thể chiếm ít không gian hơn.
- Bàn tay có thể đưa lên mặt hoặc cổ. Tuy nhiên, các bộ phận này ít có sự tiếp xúc với cơ thể. Người đó cũng không hẳn chạm vào ngực mình với một cử chỉ mở lòng bàn tay .
- Nếu người đó cố tỏ ra tự nhiên và thoải mái với câu trả lời, họ có thể hơi nhún vai.

MỤC 2

TRẠNG THÁI TÌNH CẢM: THÁI ĐỘ NHẤT QUÁN VÀ MÂU THUẪN

Các cử chỉ cá nhân cần được quan sát riêng biệt và gắn với những gì mà người đó đang nói. Trong mục này, chúng ta sẽ nghiên cứu mối quan hệ giữa lời nói và những cử chỉ đi kèm. Bên cạnh những mâu thuẫn rõ rệt như hành động lắc đầu trong khi nói "vâng", còn có những dấu hiệu tinh tế hơn nhưng không kém phần lộ liễu chứng tỏ có sự dối trá. Những dấu hiệu này diễn ra cả chủ định và vô thức.

Có những lúc chúng ta chủ định cố gắng nhấn mạnh quan điểm của mình, nhưng vì cử chỉ bị cưỡng ép nên thiếu tự nhiên và thời điểm không thích hợp. Khi bạn biết thứ cần tìm kiếm, điều này trở nên rõ ràng hơn.

Những mâu thuẫn giữa cử chỉ, lời nói và cảm xúc là dấu hiệu quan trọng, thể hiện ở chỗ bạn tiếp nhận một thông điệp kép. Một ví dụ là ai đó lại nhe răng cười trong khi đang tỏ ra đau buồn với một người vừa mất đi người bạn đời.

Hãy quan sát những gì được xem là biểu hiện phản ứng ban đầu. Đây là một biểu hiện ban đầu của cảm giác thực, nó chỉ kéo dài chưa đầy một giây cho tới khi họ có cơ hội che giấu chúng. Thậm chí, nếu bạn

không chớp được biểu hiện thoáng qua này thì nó sẽ thay đổi và đó là lý do khiến bạn ngờ rằng trạng thái tình cảm bạn vừa quan sát là giả tạo.

Manh mối 5

Đúng thời điểm là tất cả

Nếu ai đó lắc đầu theo hướng xác nhận trước khi hoặc ngay khi lời nói buông ra, thì đây là một dấu hiệu tích cực chứng tỏ người đó nói thật. Tuy nhiên, nếu người đó lắc đầu sau khi bày tỏ quan điểm, có thể họ đang cố tỏ ra thuyết phục, nhưng vì đó là một cử chỉ giả tạo – một cử chỉ không dựa vào tình cảm – nên thời điểm là không thích hợp.

Cần tìm kiếm cả những cử động bàn tay và cánh tay nhằm nhấn mạnh một quan điểm sau khi đã tuyên bố. Cử chỉ này giống như lời giải thích đến sau. Người đó muốn nói ra thật nhanh nhưng nhận thấy rằng có lẽ mình nên tỏ ra thật sự quyết liệt và làm theo như vậy. Thêm vào đó, các cử động bàn tay và cánh tay sẽ không chỉ chậm mà dường như còn máy móc và không ăn khớp với việc nhấn mạnh bằng lời.

Nếu bạn muốn thuyết phục ai đó rằng bạn đang giận dữ khi bạn thật sự không như vậy, bạn sẽ tỏ ra giận dữ và cáu kỉnh. Nhưng còn nhiều điều hơn thế. Thời điểm biểu hiện giận dữ trên khuôn mặt mới là

vấn đề. Nếu nét mặt thể hiện sau lời nói ("Lúc này, tôi rất khó chịu với anh"... ngừng lại... và sau đó tỏ ra giận dữ) thì không đúng. Bộc lộ nét mặt trước câu: "Tôi rất khó chịu" sẽ không chứng tỏ đó là nói dối. Nó cho thấy rằng bạn đang nghĩ về điều bạn nói hoặc đang có chút khó khăn trong việc quyết định bộc lộ cơn giận dữ của mình như thế nào.

Tương tự, người nào tin vào lời nói của mình thường cử động đầu ở những âm tiết quan trọng để nhấn mạnh quan điểm. Các cử động đầu dù theo hướng lên, xuống hoặc sang hai bên thì chúng đều được cho là nhằm nhấn mạnh những luận điểm và ý tưởng đặc biệt. Một cái gật đầu máy móc mà không có trọng tâm là một cử động có ý thức. Những cử động có ý thức này nhằm thể hiện sự nhấn mạnh, nhưng khi ai đó nói dối thì chúng lại không ăn nhập với nhịp tự nhiên của thông điệp.

Manh mối 6

Mâu thuẫn và nhất quán

Không chỉ có thời điểm quan trọng, chúng ta còn cần chú ý đến kiểu cử chỉ. Người phụ nữ nào cau mày khi nói yêu bạn tức là đang truyền đạt một thông điệp ngược lại. Một biểu hiện không nhất quán thấy rõ giữa điệu bộ và lời nói chứng tỏ rằng người nói đang nói dối. Một ví dụ thú vị là một anh chàng cố gắng bày tỏ

với bạn gái rằng anh ta yêu nàng trong khi trong xua tay không khí. Tương tự, bàn tay nắm chặt và lời tuyên bố về cảm giác thoải mái không hề ăn khớp với nhau. Hãy bảo đảm rằng điệu bộ ăn khớp với lời nói.

Manh mối 7

Rối loạn cảm xúc

Thời điểm của các cảm xúc là một điều khó có thể giả tạo được. Hãy quan sát kỹ lưỡng và bạn sẽ không dễ dàng bị đánh lừa. Một phản ứng không thật thì không tự phát; do đó, tại thời điểm đầu của một cảm xúc dối trá thường có một chút do dự. Thời lượng của cảm xúc cũng quan trọng: Phản ứng kéo dài hơn trong trường hợp đó là cảm xúc thật. Đoạn kết - cảm xúc kết thúc như thế nào – rất bất ngờ. Như vậy, cảm xúc bị trì hoãn xuất hiện, kéo dài hơn bình thường và kết thúc đột ngột.

Cảm xúc ngạc nhiên là một ví dụ. Ngạc nhiên đến rồi biến mất rất nhanh, vì thế, nếu nó kéo dài thì đó là giả tạo. Nhưng khi chúng ta giả vờ ngạc nhiên, hầu hết chúng ta giữ nét mặt kinh ngạc; biểu hiện này không thật sự đánh lừa được một người quan sát tinh táo.

Manh mối 8

Vùng biểu cảm:
Nhận biết nụ cười không chân thật

Sự dối trá thường biểu lộ hạn chế ở vùng miệng. Một nụ cười chân thật làm tươi tắn cả gương mặt. Khi một nụ cười bị gượng ép sẽ khiến miệng khép lại, căng thẳng và không có sự chuyển động nào trong mắt hoặc trên trán. Một nụ cười không tác động đến cả khuôn mặt là dấu hiệu của sự dối trá.

Khi chúng ta đang bàn luận đến chủ đề này, hãy ý thức rằng nụ cười là chiếc mặt nạ phổ biến nhất để che giấu cảm xúc. Các biểu hiện khác nhau của cảm xúc như giận dữ, căm phẫn, buồn tủi hoặc sợ hãi đều được che giấu đằng sau nụ cười. Nói cách khác, một người không muốn bộc lộ những cảm xúc thật của mình có thể "khoác lấy bộ mặt vui vẻ." Nhưng hãy nhớ, nếu nụ cười không phản ánh cảm xúc thật – chẳng hạn cảm xúc vui tươi – thì nó sẽ không bao quát cả khuôn mặt.

TỔNG KẾT

- Thời điểm cử chỉ và lời nói biểu hiện không khớp nhau.
- Đầu cử động máy móc.
- Cử chỉ không nhất quán với thông điệp lời nói.
- Thời điểm và thời lượng của các cử chỉ biểu lộ cảm xúc dường như không khớp nhau.
- Sự biểu cảm sẽ bị hạn chế ở vùng miệng khi những cảm xúc nhất định như vui sướng, ngạc nhiên, sợ hãi... của người đó là giả tạo.

MỤC 3

SỰ TƯƠNG TÁC GIỮA CÁC CÁ NHÂN

Bạn cần hiểu rõ tư thế của một người xét trong hoàn cảnh riêng và trong mối quan hệ với môi trường xung quanh. Người đó có thái độ như thế nào và ứng xử ra sao trong mối quan hệ với những gì họ nói là một tín hiệu tuyệt vời cho thấy mức độ thoải mái của người đó.

Nhiều người tin rằng khi bị buộc tội sai, chúng ta thường có thái độ tự vệ. Nói chung, trên thực tế, chỉ những kẻ có lỗi mới cố gắng che giấu khuyết điểm. Người vô tội thường sẽ vẫn ở thế "tấn công". Một ví dụ là nếu Mary và John đang tranh cãi, khi Mary buộc tội John chuyện gì đó, John không tự động chuyển sang thế phòng thủ. Nếu anh ta vô tội và phản đối những gì Mary đang nói, anh ta sẽ tiếp tục công kích. Các manh mối dưới đây nghiên cứu những khác biệt giữa hai trạng thái tâm lý này.

Manh mối 9

Thay đổi tư thế đầu

Nếu ai đó đang nói hoặc lắng nghe một thông điệp mà họ không thoải mái, họ có thể ngả đầu ra xa khỏi người đối thoại. Đây là một cố gắng nhằm tách bản thân ra khỏi nguồn gốc gây khó chịu. Nếu người đó

cảm thấy thoải mái với vị trí của mình và an tâm với hành động mà mình thực hiện, họ sẽ di chuyển đầu về phía người đối diện nhằm tiếp cận gần hơn với nguồn thông tin. Hãy để ý động tác hất đầu ngay lập tức hoặc khéo léo và từ từ lui dần ra xa. Một trong hai trường hợp có thể xảy ra.

Hành động này rất khác biệt – và không nên nhầm với động tác hơi nghiêng đầu về một bên. Động tác này xuất hiện khi chúng ta nghe một điều gì thú vị. Nó được coi là một tư thế linh hoạt và sẽ không được chấp nhận bởi một người cần che giấu chuyện gì đó.

Manh mối 10

Tư thế của kẻ nói dối

Khi một người cảm thấy tự tin trước một tình huống hay một cuộc trò chuyện, người đó đứng thẳng hoặc ngồi thẳng lưng. Hành động này cũng chứng tỏ rằng người đó cảm thấy như thế nào về bản thân. Người tự tin và vững tâm thường đứng kiêu hãnh, hai vai ngả về phía sau. Những người bất an hoặc không tự tin về bản thân thường đứng khom vai, hai tay đút trong túi quần.

Nhiều nghiên cứu cho thấy rằng cách tốt nhất để tránh không "đóng kịch" là bước đi mạnh mẽ, đầu ngẩng cao và tay vung vẩy. Cách di chuyển như vậy chứng tỏ sự vững tin. Một cuộc trò chuyện đem lại

cảm giác tin tưởng hoặc bất an cũng sẽ tạo ra tư thế tương ứng.

Manh mối 11

Nếu người đó thẳng tiến ra cửa...

Cũng như việc chúng ta thường tránh xa kẻ đe dọa mình, những người cảm thấy bất lợi về mặt tâm lý sẽ tránh xa người quy kết mình. Khi chúng ta cảm thấy tâm đắc với những ý tưởng của mình và cố gắng thuyết phục người khác, chúng ta sẽ tiến về phía người đó. Kẻ nói dối sẽ tỏ ra do dự khi tiến gần hoặc thậm chí đối diện với người quy kết họ. Người đó hơi xoay người hoặc hoàn toàn tránh xa hoặc đứng né hẳn đi. Thái độ mặt đối mặt thường thấy ở người tìm cách bác lại một tuyên bố vu khống. Kẻ nói dối thì không như vậy.

Hãy quan sát cả việc kẻ nói dối di chuyển theo hướng trốn tránh. Khi cảm thấy khó chịu, người đó có thể xoay cơ thể hoặc tìm cách thoát ra. Nếu đang đứng, kẻ nói dối có thể tìm vị trí xoay lưng về phía tường. Bị "phơi bày" về mặt tâm lý khiến người đó phải tìm chỗ dựa về mặt thể chất. Cảm thấy bị đánh bẫy, người đó thường muốn bảo đảm rằng mình có thể thấy được chuyện gì sắp diễn ra tiếp theo. Những người tự tin và thoải mái không quan tâm đến việc giành lấy vị trí trung tâm.

Manh mối 12

Nếu người đó không hề có cảm xúc, có thể họ đang lừa gạt

Kẻ nói dối sẽ ít hoặc không dám tiếp xúc về mặt thể chất với người đang cùng trò chuyện. Đây là một dấu hiệu tuyệt vời và hoàn toàn đáng tin cậy. Khi nói dối, hoặc trong cuộc trò chuyện có yếu tố dối trá, kẻ nói dối sẽ hiếm khi đụng chạm vào người khác. Người đó vô thức giảm bớt mức độ thân mật nhằm làm nhẹ lỗi của mình. Xúc giác chỉ ra mối liên hệ với tâm lý, được sử dụng khi chúng ta tin tưởng sâu sắc vào những gì mình đang nói.

Manh mối 13

Ngón tay không bao giờ chỉ trỏ

Người nào nói dối hoặc che giấu điều gì đó hiếm khi dùng ngón tay chỉ vào ai đó hoặc chỉ thẳng trước mặt. Dùng ngón tay chỉ trỏ chứng tỏ sức thuyết phục và uy thế cũng như muốn nhấn mạnh điều gì đó. Người nào không có chỗ đứng vững chắc có lẽ không thể phát huy được hành động phi ngôn ngữ mang tính khinh thường này.

Manh mối 14

Ngõ cụt, rào cản và trở ngại

Hãy xem người đó có sử dụng những đồ vật vô tri vô giác như gối, ly uống nước hay bất kỳ thứ gì khác để tạo thành một rào chắn giữa bạn và người đó không. Nếu như bạn muốn che chắn để tránh bị tổn thương về mặt thể chất thì người đó cũng vậy, họ cũng muốn bảo vệ mình trước những lời công kích. Có thể nhìn nhận mức độ thoải mái của ai đó trước một chủ đề cụ thể thông qua mức độ cởi mở của họ khi thảo luận về chủ đề ấy. Nếu người đó bố trí một vật làm rào chắn với bạn thì cũng giống như việc nói ra câu: "Tôi không muốn nói về chuyện này", chứng tỏ có sự dối trá hoặc một ý định vụng trộm. Vì người đó không thể đứng dậy và bỏ đi nên sự khó chịu của người đó tự bộc lộ qua việc tạo ra những rào chắn giữa người đó và bạn, người được coi là nguồn gốc gây ra sự khó chịu cho họ.

Jim, đồng nghiệp của tôi, kể cho tôi nghe một câu chuyện thú vị về ông sếp cũ của anh ấy, chủ tịch một công ty sản xuất lớn. Mỗi khi Jim có mặt trong văn phòng của sếp và tường trình các vấn đề về nhân công, những sai sót của sản phẩm hoặc bất kỳ vấn đề gì làm cho vị chủ tịch này cảm thấy không thoải mái là y như rằng ông ta lại đặt chiếc cốc uống cà phê lên bàn, ngay trước mặt mình, giữa hai người. Sau đó,

ông ta cẩn thận sắp xếp tất cả những vật dụng trên bàn thành một dãy, tạo ra một rào chắn giữa mình và nhân viên, một hành động hoàn toàn vô thức.

TỔNG KẾT

- Người đó có hành động di chuyển rời xa khỏi người kết tội, có vẻ hướng tới lối ra.
- Người đó do dự khi đối diện với người kết tội và có thể quay đầu hoặc xoay cả cơ thể.
- Người đó sẽ ngồi với tư thế hai vai rũ xuống, ít khi đứng thẳng với cánh tay dang rộng.
- Ít hoặc không có sự tương tác vật lý nhằm thuyết phục bạn.
- Người đó sẽ không chỉ trỏ tay vào người mà mình đang cố thuyết phục.
- Người đó có thể đặt các đồ vật giữa mình và người kết tội mình.

MỤC 4

NHỮNG GÌ ĐƯỢC PHÁT NGÔN: NỘI DUNG LỜI NÓI THỰC TẾ

"Những lời dối trá xấu xa nhất
thường được nói ra trong im lặng."
Robert Louis Stevenson

Những ngôn từ chúng ta lựa chọn để diễn đạt ý nghĩ của bản thân chính là cánh cửa để khám phá những cảm xúc thật sự của mình. Khi chúng ta muốn nói dối, chúng ta chọn những từ, cụm từ và cú pháp nhất định mà chúng ta nghĩ rằng sẽ truyền tải được sự thật trong thông điệp của chúng ta. Hãy nghĩ đến nhiều cách bạn có thể diễn đạt từ "vâng", cả bằng lời nói lẫn hành động, tín hiệu. Việc chúng ta chọn cách thức diễn đạt ý nghĩ cho thấy mức độ chúng ta tin vào những gì mình nói.

Có sự khác biệt rất tinh tế giữa những gì là sự thật với những gì do một lời nói dối dàn dựng để nghe có vẻ như là sự thật. Những ngôn từ chúng ta lựa chọn để truyền tải thông điệp có tác dụng phản ánh những cảm xúc thật của chúng ta nhiều hơn là mình nghĩ.

Manh mối 15

Người đó sử dụng lại từ ngữ của bạn để giải thích luận điểm của mình

Bạn đã bao giờ lưu ý xem mình phản ứng như thế nào trước những cử chỉ xã giao khi bạn lơ đãng chưa? Buổi sáng, khi bạn bước vào văn phòng và có người nói: "Chúc một buổi sáng tốt lành!" với bạn, bạn đáp lại: "Chúc một buổi sáng tốt lành!" Nếu bạn nhận được lời chào là: "Xin chào!", bạn lại trả lời là: "Xin chào!" Bạn không hề bận tâm đến chuyện phải cố gắng suy nghĩ.

Mặc dù vậy, với manh mối này, kẻ nói dối không có thời gian suy nghĩ, vì thế, người đó phản ánh ngược trở lại phát ngôn của người kết tội với vẻ sợ hãi. Vì người đó sợ bị phát giác nếu lơ đãng nên trả lời bằng cách sử dụng đúng ngôn từ của người khác, nhưng theo dạng phủ định. Biến một phát ngôn khẳng định thành phủ định là cách nhanh nhất mà kẻ nói dối sử dụng để tiếp tục cuộc đối thoại. Chẳng hạn, một cô vợ hỏi: "Anh nói dối em đấy à?" Anh chồng dối trá đáp: "Đâu, anh không hề nói dối em." Câu hỏi: "Anh đã từng dối em chưa đấy?" sẽ nhận được câu trả lời: "Chưa, anh chưa bao giờ dối em cả." *Đã từng* trở thành *chưa bao giờ*. Trên hết, hãy nhớ rằng kẻ có lỗi thường muốn đưa ra câu trả lời thật nhanh. Bất kỳ sự chậm chễ nào cũng khiến người đó cảm thấy dường

như tội lỗi nặng thêm. Và đối với kẻ có lỗi, mỗi giây trôi qua dường như dài vô tận.

Những người phỏng vấn và thẩm vấn có kinh nghiệm hiểu rõ quy tắc dưới đây liên quan đến hình thức rút gọn từ. Khi một kẻ tình nghi sử dụng dạng rút gọn từ thay cho việc diễn đạt đầy đủ thì xét về mặt thống kê, có tới 60% cơ hội người đó nói thật. Đôi khi, kẻ có lỗi, với cố gắng tỏ ra rành mạch, không muốn sử dụng hình thức rút gọn từ trong phát ngôn của mình; họ muốn nhấn mạnh khía cạnh *không phải vậy*.

Manh mối 16

Người đó càng cố gắng, bạn càng nên dè chừng

Người ta thường nói rằng khách hàng thông minh nhất là những người treo biển đề "KHÔNG TIẾP NHÂN VIÊN TIẾP THỊ". Những người này biết rằng họ có thể mua bất kỳ thứ gì nên tìm cách đánh lạc hướng những người bán hàng.

Một người đang nói sự thật không bận tâm đến chuyện bạn có hiểu nhầm người đó hay không; họ luôn sẵn lòng giải thích rõ cho bạn. Kẻ nói dối muốn biết chắc chắn rằng bạn hiểu luận điểm của người đó ngay để có thể thay đổi chủ đề và sẽ không bị hỏi thêm câu hỏi nào nữa. Khi bằng chứng của người đó

không thuyết phục, người đó thường sử dụng những ngôn từ "đao to búa lớn" để lấp chỗ trống. Chẳng hạn, khi được hỏi đã từng gian lận trong kỳ thi ở trường luật chưa, Peter có thể trả lời: "Tôi dám tin chắc rằng mình chưa hề làm vậy." Nếu anh ta từng gian lận và muốn thuyết phục ai đó điều ngược lại, câu trả lời của anh ta chắc chắn sẽ dứt khoát hơn: "Không, tôi chưa bao giờ gian lận trong thi cử cả." Dĩ nhiên, người chưa bao giờ gian lận có thể đưa ra câu trả lời tương tự, vì thế, câu nói này cần được xem xét trong bối cảnh hội thoại và có liên hệ với những manh mối khác.

Thỉnh thoảng, có trường hợp những người khẳng định dứt khoát một ý kiến hoặc quan điểm lại không hề tin vào ý kiến hay quan điểm đó. Nếu họ tự tin với suy nghĩ của mình, họ sẽ cảm thấy không cần phải thuyết phục. Nếu ai đó nói thẳng rằng mình không thể bị lay chuyển, điều đó có nghĩa là người đó biết mình có thể bị dao động. Người đó cần nói với bạn điều này để bạn không hỏi nữa, bởi vì họ biết mình sẽ bị khuất phục.

Thật nực cười là người tự tin sẽ sử dụng những câu nói kiểu như: "Tôi xin lỗi, đây chính là những gì tốt nhất chúng ta có thể làm." hoặc "Tôi e rằng không có nhiều cơ hội để đàm phán." Lời nói của kiểu người như thế đem lại sự thoải mái cho người đối diện chứ không phải để tự bảo vệ mình.

Manh mối 17

Lời nói hớ

Đôi khi chúng ta nói một điều gì đó trong khi ý chúng ta lại muốn nói điều khác. Tình trạng này được gọi là nói hớ, một dạng tiết lộ vô thức khi ai đó nói ra những ngôn từ không đúng lúc, phản ánh và hé lộ cảm xúc, suy nghĩ hoặc ý định thật sự của người đó. Chẳng hạn, có người định nói: "Chúng tôi đã làm việc rất tích cực cho dự án này; chúng tôi mất cả đêm để *hoàn tất.*" có thể nói hớ thành: "Chúng tôi đã làm việc rất tích cực cho dự án này; chúng tôi mất cả đêm để *chép lại.*"

Manh mối 18

Tôi không phải là hạng người đó

Khi một người được hỏi một câu hỏi, nếu người đó đáp lại bằng một câu trả lời làm cho câu hỏi không còn thuộc về ai và áp dụng được cho cả thế giới thì hãy coi chừng. Bạn hãy thử hỏi ai đó câu: "Anh có trung thực khi trò chuyện với tôi ngày hôm qua không?" Hãy lưu ý nếu bạn nhận được câu trả lời thế này: "Dĩ nhiên! Tôi không bao giờ nói dối anh. Anh biết tôi cảm thấy như thế nào với chuyện dối trá mà." Hoặc khi một ai đó được hỏi: "Anh có ăn cắp khi làm công việc mới đây nhất không?" và người đó đáp lại:

"Không, tôi nghĩ ăn cắp là điều xấu xa nhất." Hoặc: "Anh đã bao giờ lừa dối em chưa?" và bạn nhận được câu trả lời: "Em biết anh căm ghét những chuyện như thế mà. Anh nghĩ chuyện đó đáng lên án về mặt đạo đạo đức." Để nhấn mạnh hơn, một kẻ nói dối đưa ra những lời quả quyết làm bằng chứng cho sự vô tội của mình trong một tình huống cụ thể. Trong tâm trí kẻ đó, bằng chứng không nghiêng về phía mình nên họ phải sử dụng hệ thống niềm tin huyễn hoặc của mình để hậu thuẫn cho bản thân.

Manh mối 19

Sự im lặng mạ vàng

Bạn đã bao giờ gây ra một sơ suất khi đang trò chuyện trong buổi hẹn hò đầu tiên và nó khiến bạn khó chịu hoặc lo lắng chưa? Khi bạn cảm thấy không thoải mái, sự im lặng càng làm bạn thêm khó chịu. Ngược lại, một vài cặp vợ chồng có thể thấy rất thoải mái trước sự hiện diện của người kia hàng giờ liền mà không cần nói với nhau lời nào. Kẻ có lỗi thường thấy khó chịu với sự im lặng.

Khi ai đó được hỏi một câu hỏi, hãy chú ý nếu người đó tiếp tục bổ sung thông tin mà không hề được gợi ý. Một kịch bản điển hình sẽ như thế này: Bạn hỏi cậu con trai rằng nó đã ở đâu vào tối thứ sáu.

Nó đáp: "Con ra ngoài cùng với bạn." Bạn không thừa nhận câu trả lời của nó. Cậu bé thấy lo lắng vì trong tâm trí nó nghĩ rằng nó đã không thuyết phục được bạn. Vì thế, nó tiếp tục: "Bọn con đi xem phim." Nó sẽ tiếp tục kể thêm nhiều chi tiết mới cho tới khi nào bạn đáp lời, như thế mới làm cho nó biết rằng nó đã thuyết phục được bạn.

Trường hợp này không nên nhầm với người kể tất tần tật mọi chuyện. Kẻ có lỗi kể câu chuyện của mình theo kiểu "nhỏ giọt" cho tới khi nhận được lời xác nhận. Người đó sẽ nói để lấp đầy khoảng trống im lặng.

Manh mối 20

Một câu trả lời "ngụ ý" không phải là câu trả lời

Thường khi một người không muốn trả lời một câu hỏi, người đó sẽ trả lời theo kiểu ngụ ý. Chẳng hạn, Ralph đang nói chuyện điện thoại với một cô gái mà cậu chưa từng gặp mặt. Cậu ta nói đùa: "Vậy là em rất đẹp phải không?" Cô gái tiếp tục kể cho cậu ta rằng cô làm việc ba ngày một tuần, tham dự một lớp thể dục nhịp điệu vào những ngày còn lại và đã từng hẹn hò với một vài người mẫu nam. Đây không phải là một câu trả lời. Cô gái đang tìm cách phá vỡ câu hỏi bằng cách ngụ ý rằng mình rất hấp dẫn.

Đoạn trao đổi dưới đây trích từ một cuộc họp báo giữa phóng viên Helen Thomas và Ronald Ziegler, thư ký báo chí của Tổng thống Nixon, về vụ Watergate (một vụ bê bối tình báo chính trị lớn nhất nước Mỹ năm 1974 khiến Nixon phải tuyên bố từ chức).

THOMAS: Cho đến lúc này, Tổng thống đã có yêu cầu từ chức nào chưa và đã có đơn từ chức nào được đệ trình hoặc nằm trên bàn ông ấy chưa?

ZIEGLER: Tôi đã nhắc đi nhắc lại rồi, thưa cô Helen, rằng không hề có thay đổi gì về vị thế của các nhân viên Nhà Trắng.

THOMAS: Nhưng đó không phải là một câu hỏi. Ông ấy đã có yêu cầu từ chức nào chưa?

ZIEGLER: Tôi hiểu câu hỏi, và tôi đã nghe thấy nó từ lần đầu. Cho phép tôi nói chi tiết câu trả lời của mình. Như tôi đã nói, không có thay đổi gì về vị thế của các nhân viên Nhà Trắng. Không hề có đơn từ chức nào được trình lên cả.

Câu hỏi "Tổng thống đã có yêu cầu từ chức nào chưa?" không được trả lời trực tiếp hoặc gián tiếp. Ziegler cố gắng ngụ ý rằng ông ấy đang đưa ra một câu trả lời cho câu hỏi, nhưng ông ấy không hề trả lời nó.

TỔNG KẾT

- Người đó sẽ sử dụng ngôn từ của bạn để nêu quan điểm của họ.
- Người đó sẽ cung cấp thêm thông tin về câu chuyện cho tới khi biết chắc đã thuyết phục được bạn.
- Người đó có thể cản trở, gây cho bạn ấn tượng rằng suy nghĩ của người đó được dàn dựng lên. Đây thường là một cố gắng nhằm hạn chế sự thách thức của bạn đối với vị trí của người đó.
- Hãy chú ý những lời nói hớ.
- Người đó làm cho câu trả lời của mình không còn thuộc về ai bằng cách nêu ra niềm tin của mình về vấn đề thay vì trả lời trực tiếp.
- Người đó có thể ngụ ý một câu trả lời nhưng không bao giờ nói thẳng ra.

MỤC 5

NHỮNG ĐIỀU ĐÓ ĐƯỢC NÓI RA NHƯ THẾ NÀO

"Nói dối làm gì khi sự thật có tác dụng cho chính mục đích đó."

W. E. Forster

Tôi có biết một nhà tạo mẫu tóc "móc" ví phụ nữ lấy tiền thưởng sau khi cắt tóc. Không một ai cảm thấy khó chịu với ông ấy bởi vì ông ấy thực hiện điều đó vô hại đến mức khiến bạn phải bật cười. Chính cách làm đó của ông ấy khiến mọi chuyện khác hẳn.

Hai nhân viên bán hàng có thể đọc tất cả các cẩm nang bán hàng và học được mọi mánh lới bán hàng, tuy vậy một người sẽ vẫn bán chạy hơn người kia. Trong khi hai người cùng nói những lời giống nhau, nhưng những lời này truyền tải những thông điệp hoàn toàn khác nhau. Cách nói ra một điều gì đó thường quan trọng không kém nội dung lời nói.

Trọng âm nhấn mạnh vào những phần khác nhau của một câu có thể truyền tải những ý nghĩa hoàn toàn khác nhau. Hãy chú ý các cách diễn giải khác nhau cho câu: "Michelle bị bắt quả tang ăn cắp của ông chủ mình", tùy thuộc vào vị trí trọng âm.

Michelle / bị / bắt quả tang / ăn cắp / của ông chủ / mình

a b c d e f

a. Khi nhấn trọng âm vào tên *Michelle*, bạn đang nhấn mạnh đến đối tượng ăn cắp.

b. Trọng âm nhấn vào *bị* sẽ thu hút sự chú ý đến thực tế rằng việc đó đã xảy ra.

c. Trọng âm nhấn vào *bắt quả tang* chứng tỏ rằng việc cô gái bị bắt là rất bất thường.

d. Nhấn vào *ăn cắp* giúp chúng ta biết rằng ăn cắp là một đặc tính của cô gái.

e. Trọng âm nhấn vào *của ông chủ* cho thấy việc ăn cắp của một ông chủ - bất kỳ ông chủ nào - là rất bất thường đối với cô gái.

f. Nếu *mình* được nhấn mạnh, thì việc cô gái đã ăn cắp của chính ông chủ cô ấy là rất bất thường.

Mục này khám phá những điểm tinh tế trong giao tiếp. Bạn sẽ thấy những ý nghĩ ẩn giấu của người phát ngôn luôn ăn khớp với cách người đó biểu lộ bằng lời.

Manh mối 21

Tốc độ trả lời câu hỏi

Có một nguyên tắc then chốt về tốc độ trả lời của một người. Điều này thấy rõ nhất khi bạn hỏi về những

điều mơ hồ - chẳng hạn như quan điểm hoặc niềm tin – thay vì sự thật. Một chuỗi nhà hàng nổi tiếng đã sử dụng cách kiểm tra giới hạn thời gian phản ứng trong quy trình tuyển dụng của mình. Họ hỏi ứng viên có thiên kiến gì đối với các nhóm sắc tộc khác không hoặc có cảm thấy khó chịu khi cùng làm việc hoặc phục vụ một số đối tượng nào đó không. Ứng viên càng mất nhiều thời gian để trả lời "không" thì điểm số càng thấp. Câu hỏi này liên quan đến niềm tin và cần có cả quy trình xử lý nội tâm. Người nào không hề có thiên kiến sẽ trả lời rất nhanh. Người có thiên kiến mất nhiều thời gian hơn để đánh giá câu hỏi và hình thành câu trả lời. Những người có thiên kiến cố gắng bắt kịp câu trả lời "đúng" và điều này mất nhiều thời gian hơn là chỉ việc đưa ra câu trả lời trung thực.

Một yếu tố khác cần xem xét là tốc độ. Phần còn lại của câu nói tiếp sau câu trả lời ngắn gọn đầu tiên có tốc độ nhanh chậm như thế nào? Trong những câu nói trung thực, một câu trả lời "có" hoặc "không" nhanh thường đi kèm với một lời giải thích rất nhanh chóng. Nếu người đó nói dối thì phần còn lại của câu nói có thể phát ra chậm hơn vì người đó nói ra câu "có" hoặc "không" đủ nhanh nhưng sau đó lại cần có thời gian để nghĩ lời giải thích.

Manh mối 22

Đền bù

Hãy nghi ngờ người có phản ứng không tương ứng với câu hỏi hoặc lời nhận xét. Người đó đang tìm cách đạt được vài mục đích. Người đó muốn tỏ ra mình bị xúc phạm trước lời kết tội, nhưng sự thật lại không phải như vậy. Vì thế, người đó cường điệu sự bực bội của mình, thường bằng cách không tỏ ra nhiệt tình nữa. Người đó cố gắng thuyết phục bạn vì bằng chứng không đủ sức thuyết phục. Cũng cần lưu ý những lời chỉ trích kịch liệt mà người đó nhắc đi nhắc lại để khẳng định quan điểm đã nêu.

Một người có thể tuyên bố vấn đề khác mình tức giận về một nguyên do hoặc tín điều bởi vì người đó đang cố thuyết phục bản thân cũng như người kết tội. Thật thú vị là phản ứng này diễn ra vô thức. Một người tuyên bố rằng mình rất kiên quyết phản đối nạn mại dâm có thể đang che giấu những cảm xúc thật của mình vốn hoàn toàn ngược lại. Người đó củng cố quan điểm công khai của mình bằng cách nhiệt thành biểu lộ nó. Dù vậy, dĩ nhiên người đó có thể chỉ sôi nổi với lý do của mình, vì thế lời tuyên bố này cần được xem xét trong bối cảnh cụ thể của cuộc trò chuyện.

Loại người này cũng do dự khi sử dụng những từ ngữ thể hiện sự gắn bó hoặc sở hữu. Chẳng hạn, trong khi đang nói dối về chiếc xe hơi vừa bị đánh cắp, người đó có thể nhắc đến nó là "chiếc xe" hoặc

"chiếc xe ấy" chứ không phải là "chiếc xe của tôi" hoặc "chiếc xe của chúng tôi." Khi nói dối về một mối quan hệ hoặc những hành động đối với một người, người đó có thể sử dụng những cụm từ như "mối quan hệ" hoặc "thằng bé ấy" thay vì "mối quan hệ của chúng tôi" hoặc "thằng bé nhà tôi".

Manh mối 23

Sự nhấn mạnh tạo nên ý nghĩa

Các đại từ *tôi, chúng tôi* ít được sử dụng hoặc không hề xuất hiện. Kẻ nói dối không muốn thừa nhận những lời mình nói. Khi một người đang nói thật, người đó thường nhấn mạnh đại từ ngang bằng hoặc thậm chí hơn hẳn phần còn lại của câu nói. Thay vì nói "Vâng, chính tôi", một người nói dối có thể đáp lại bằng một chữ "vâng" cộc lốc.

Đối với kẻ nói dối, những từ biểu đạt không được nhấn mạnh. Chẳng hạn, câu "Chúng tôi đã có một quãng thời gian *tuyệt vơơời!*" truyền tải sự sở hữu đối với những lời nói. Còn kẻ nói dối sẽ nói rất nhanh câu "Mọi chuyện tuyệt vời" – nhạt nhẽo và không ràng buộc.

Khi một người nói thật, câu đồng tình hoặc phủ nhận chỉ có một hoặc hai từ có thể được kéo dài để nhấn mạnh – "Khôôông", "Vâââng" hoặc "Dĩ nhiêêên". Kiểu nhấn mạnh này thường không thấy

trong trường hợp nói dối. Hiện tượng kéo dài này xảy ra vì người nói thật thấy thoải mái với vị thế của mình và không bận tâm đến chuyện "bày trò" với câu trả lời của mình. Một người bạn của tôi là huấn luyện viên diễn xuất kể với tôi rằng những diễn viên không tinh tế thường nói hết những lời thoại của mình với trọng âm đều đều, một sự tố giác chết người rằng họ mới vào nghề. Thói quen kéo dài những từ quan trọng thường làm cho màn trình diễn thuyết phục hơn nhiều.

Thêm vào đó, sẽ có khả năng không có âm điệu cao hoặc thấp, chỉ có những âm điệu nửa vời. Không chỉ giọng cao hơn – như bất kỳ các cơ khác, các dây thanh âm cũng căng do sức ép – mà sự chuyển đổi giọng điệu cũng thiếu vắng. Chúng ta thường chuyển giọng để nhấn mạnh khi đưa ra một luận điểm. Một lời nói dối thường được đưa ra với chất giọng đều đều, không hề có bất kỳ sắc thái thật sự nào.

Manh mối 24

Kẻ nói lầm bầm

Kẻ nói dối có thể sử dụng những ngôn từ không rõ ràng; chúng dường như là sự gượng gạo. Típ người này có xu hướng lầm bầm và nói khẽ hơn nếu người đó say sưa với tuyên bố của mình. Tuy nhiên, do sợ hãi, có thể giọng người đó trở nên cao hơn và tốc độ phát ngôn tăng lên. Ngữ pháp và cú pháp có thể sai,

cấu trúc câu nghèo nàn và chắc chắn sẽ nói nhầm một số từ.

Khi Sarah thừa nhận tình yêu của cô dành cho vị hôn phu, cô giãi bày với anh ta rằng cô quan tâm đến anh ta như thế nào. Và anh ta đáp lời bằng một chất giọng vừa đủ nghe, đơn giản là nhắc lại chính những lời của người yêu. Điều này dường như không phải là một vấn đề lớn cho tới khi cô bắt đầu kết hợp vài điều khác lại. Theo bản năng, chúng ta biết rằng khi một người phản ứng giống như người yêu của Sarah tức là đang thiếu vắng cái gì đó. Và cái gì đó lại thường là sự thật.

Manh mối 25

Câu hỏi và lời tuyên bố phát âm không giống nhau

Đặt một câu hỏi và đưa ra một tuyên bố có hai cách nói khác hẳn nhau. Khi một người đặt câu hỏi: "Anh đang làm gì đấy?", đầu người đó ngẩng lên và hai mắt cũng sẽ mở to hơn khi đến đoạn cuối câu, rơi vào âm *ấy* trong từ *đấy*.

Vậy điều này hữu ích như thế nào? Giả sử bạn nhận được một câu trả lời nghe giống như một tuyên bố nhưng lại ở dạng một câu hỏi. Điều này chứng tỏ rằng người kia không chắc chắn với tuyên bố của mình và đang tìm kiếm sự xác nhận từ phía bạn. Nếu

bạn hỏi ai đó một câu hỏi và người đó quả quyết nói "XYZ", nhưng giọng nói, đầu và mắt người đó lại nhướn lên ở phần cuối câu thì sức thuyết phục của người đó không mạnh đến mức khiến bạn tin tưởng.

TỔNG KẾT

- Trước những câu hỏi về niềm tin và quan điểm, kẻ nói dối thường mất nhiều thời gian hơn để suy nghĩ câu trả lời.
- Hãy để ý những phản ứng không tương ứng với câu hỏi.
- Người đang nói dối có thể bỏ các đại từ và nói bằng chất giọng đều đều, không có sức biểu cảm. Ngôn từ có thể bị xuyên tạc, cú pháp và ngữ pháp có thể sai. Nói cách khác, câu cú của người đó chắc chắn sẽ lộn xộn.
- Những câu nói nghe giống như câu hỏi chứng tỏ rằng người đó đang tìm cảm giác an toàn.

MỤC 6
HÌNH BÓNG TÂM LÝ

Những manh mối này liên quan đến cách nghĩ của kẻ nói dối và những yếu tố thường thiếu vắng trong một câu chuyện hư cấu.

Manh mối 26

Trong tâm trí người đó, đó là một kẻ đang lừa dối

Cách người khác nhìn nhận thế giới phản ánh cách họ nhìn nhận bản thân. Nếu họ nghĩ rằng thế giới chỉ là một cái bể phốt chứa toàn những điều dối trá và lừa lọc thì bản thân họ có thể cũng đầy rẫy những điều dối trá. Hãy coi chừng những người luôn nói với bạn rằng thế giới mới suy đồi làm sao. Thật đúng như câu tục ngữ: "Người làm sao của chiêm bao làm vậy".

Đặc biệt, nếu ai đó bất ngờ quy kết bạn nói dối mà không hề có bằng chứng thật sự thì hãy tự hỏi mình: "Tại sao kẻ đó lại hoang tưởng vậy?" Về mặt tâm lý, đấy chính là "Suy bụng ta ra bụng người". Đó là lý do các tay đại bịp luôn kết tội người khác gian dối. Nếu bạn liên tục bị chất vấn về động cơ hoặc hành động của mình, điều này sẽ khiến bạn thấy cần phải cảnh giác. Có phải chúng ta vẫn thường nghe một anh chàng hay ghen không ngớt quy kết bạn gái lừa dối mình nhưng sau đó chính cô gái lại phát hiện ra rằng anh chàng đó phạm phải tất cả những điều anh ta quy kết cho cô không?

Tương tự, nếu người đó luôn hỏi bạn rằng bạn có tin anh ta không thì hãy dè chừng. Nhân vật hoang tưởng này cảm thấy mọi người có thể nhìn thấu mình nên nghi ngờ sự chính trực bề ngoài của chính mình.

Nếu câu trả lời của bạn không thật sự bộc lộ suy nghĩ của bạn, thì kẻ nói dối có thể phản ứng bằng câu gì đó đại loại như: "Anh không tin tôi sao?"

Đây là một quy tắc rất hay: Hầu hết những người nói thật đều mong muốn được tin tưởng.

Manh mối 27

Anh chàng độc thân

Trọng tâm của người mà bạn đang cố gắng đánh giá mức độ thành thực thuộc bản thân người đó hay các yếu tố bên ngoài? Hãy bảo một người đàn ông độc thân đi vào một quán rượu với hy vọng gặp được một người phụ nữ. Nếu anh ta nghĩ mình đủ hấp dẫn và bắt mắt thì trọng tâm của anh sẽ nhằm vào chi tiết người phụ nữ trong quán rượu trông như thế nào. Nếu anh ta nghĩ mình không hấp dẫn, anh ta sẽ quan tâm nhiều hơn đến hình thức của mình. Nói cách khác, trọng tâm của người đó thay đổi tùy thuộc vào mức độ tự tin vào bản thân.

Khi một người tự tin với lời nói của mình, người đó quan tâm nhiều hơn đến việc bạn hiểu người đó không và ít để ý đến chuyện trông người đó ra sao trong mắt bạn. Đây là một manh mối rất tinh tế, tuy vậy chúng ta có thể tìm thấy những ví dụ về điều này trong cuộc sống hằng ngày. Đơn giản là khi bạn quan

tâm đến việc nêu ra một quan điểm, bạn muốn biết chắc rằng người khác hiểu mình. Khi bạn nói dối hoặc cố gắng che giấu điều gì, trọng tâm của bạn lại dồn vào bản thân – tập trung vào chuyện bạn nói và trông như thế nào khi bạn nói đến "sự thật". Bạn lo lắng đến mọi lời nói và cử chỉ của mình. Bạn cố gắng hành xử theo một cách thức nhất định để được nhìn nhận đúng như mình muốn vậy. Sự khác biệt rất tinh tế, nhưng sự tương phản lại rất lớn.

Manh mối 28

Khía cạnh khác trong chuyện nói dối

Đây là một dấu hiệu rõ rệt chứng tỏ một câu chuyện không hề có thật. Vì rất cẩn trọng khi kể các chi tiết của một sự kiện, kẻ nói dối thường bỏ sót một yếu tố then chốt – quan điểm hoặc ý kiến của người khác. Nó làm tăng thêm một khía cạnh, một tầng ý nghĩa khác vào suy nghĩ của người đó rằng kẻ nói dối thường không đủ sáng suốt. Trong khi câu chuyện có thể có thêm những nhân vật khác nhưng *suy nghĩ* của những người ấy thì không hề được nói đến. Giả sử bạn hỏi bạn gái rằng nàng đã ở đâu tối qua. Nàng bảo bạn rằng nàng phải làm việc muộn. Nhưng bạn không tin đó là sự thật. Vì thế, bạn muốn có thêm thông tin và hỏi nàng bữa ăn tối có những gì. Đây là hai câu trả lời mà có thể nàng sẽ đưa ra:

1. "Ồ, em thật sự không thấy đói, vì thế, em về nhà và xem tivi cùng với người bạn cùng phòng. Cô ấy nấu món mì sợi nhưng em không đụng đũa."

2. "À, em không thật sự thấy đói, vì thế, em về nhà và xem tivi. Cô bạn cùng phòng em ngỡ ngàng đến mức làm em lỡ cả bữa ăn, đặc biệt là món mì sợi nổi tiếng của cô ấy."

Cả hai câu trả lời đều chứa đựng thông tin như nhau, nhưng câu thứ hai có thêm một tầng suy nghĩ nữa – quan điểm của cô bạn cùng phòng. Bản năng của chúng ta có thể mách bảo rằng câu trả lời này đáng tin cậy hơn và chắc chắn là đúng hơn câu thứ nhất. Việc *không* đưa quan điểm của người khác vào câu trả lời không làm giảm giá trị của nó ngay. Mặc dù vậy, việc người đối thoại đưa quan điểm của người khác vào thường sẽ chứng tỏ rằng bạn đang được nghe sự thật.

Manh mối 29

Mọi thứ đều hoàn hảo

Một điều hầu như luôn thiếu vắng trong câu chuyện không có thật – đó là những gì xấu hay dở tệ. Những sự kiện được tạo dựng hiếm khi có bất kỳ chi tiết nào tiêu cực. Một người đang nói dối quan tâm đến việc làm cho câu chuyện của mình suôn sẻ và suy nghĩ của người đó mang tính một chiều. Suy nghĩ này chỉ là

suy nghĩ sơ cấp – vốn tích cực. Phủ định không phải là một xúc cảm sơ cấp. Rất giống như là khi tôi nói: "Đừng nghĩ đến con voi" thì thực tế, bạn không thể làm theo mệnh lệnh đó được. Để xử lý thông tin, trước tiên bạn cần nghĩ đến con voi. Hãy đề nghị một người bạn kể cho bạn nghe về kỳ nghỉ mới đây của cô ấy. Cô ấy sẽ nói hết tất cả những điều căn bản, cả tích cực và tiêu cực – có thể thức ăn ngon, có thể là chuyến bay bị trễ. Sau đó, hãy bảo ai đó bịa ra một câu chuyện về một kỳ nghỉ mà người đó chưa hề trải qua. Bạn sẽ thấy rằng các yếu tố thường đều tích cực. Hành lý không bao giờ bị thất lạc trong một chuyến đi "bịa đặt".

Một dấu hiệu của manh mối này là: nếu câu chuyện được sử dụng như một lời giải thích cho lý do người đó bị trễ hoặc phải hủy bỏ kế hoạch thì rõ ràng bạn có thể trông đợi những chi tiết tiêu cực. Trong trường hợp đó, manh mối này chẳng có tác dụng gì.

Manh mối 30

Còn điều gì bạn muốn biết không?

Một kẻ nói dối trơn tru có thể tập trả lời các câu hỏi để lời nói của mình trở nên như thật. Nhưng ngay cả kẻ nói dối giỏi nhất cũng phải "đầu hàng" nếu không hỏi những câu hỏi thật. Lý do của điều này là cuộc nói chuyện không có thật đối với kẻ nói dối. Rút cục,

người đó không quan tâm đến việc biết được bất kỳ điều gì. Người đó chỉ muốn thuyết phục bạn rằng mình đang nói thật. Chẳng hạn, trong cuộc hẹn hò đầu tiên của một đôi trai gái, Randy hỏi cô bạn gái mới quen rằng cô đã từng đi xét nghiệm AIDS chưa. Cô ấy trả lời: "Ôi, có, chắc chắn rồi!" và tiếp tục kể về những lần đi khám thường niên, lấy máu, v.v... Và sau đó chẳng có gì nữa! Nếu cô ấy quan tâm đến sức khỏe của mình, như hàm ý trong câu trả lời của cô ấy, thì cô ấy đã hỏi anh câu hỏi tương tự. Kẻ nói dối thường không nhận thức được rằng tỏ ra trung thực có nghĩa là vừa trả lời vừa hỏi lại câu hỏi.

TỔNG KẾT

- Chúng ta thường nhìn nhận thế giới như một sự phản chiếu hình ảnh bản thân. Nếu bạn bị quy kết một điều gì đó, hãy kiểm chứng sự thành thực của kẻ quy kết.
- Hãy đánh giá liệu trọng tâm của người đó nằm ở chính bản thân người đó hay thuộc yếu tố bên ngoài. Khi một người tự tin với những gì mình nói, người đó thường quan tâm nhiều hơn đến việc bạn hiểu người đó và ít để ý đến việc trông họ thế nào trong mắt bạn.
- Quan điểm của một nhân vật thứ ba chắc chắn không hề có trong câu chuyện của kẻ nói dối.
- Khi kể một câu chuyện, kẻ nói dối thường bỏ sót những khía cạnh tiêu cực.
- Một kẻ nói dối sẵn lòng trả lời các câu hỏi của bạn nhưng lại không đặt ra câu hỏi câu nào cho bạn.

MỤC 7

NHỮNG DẤU HIỆU CHUNG CỦA SỰ DỐI TRÁ

Phần dưới đây tập hợp một loạt manh mối chỉ ra sự dối trá. Chúng có thể được sử dụng độc lập hoặc kết hợp với những manh mối khác và có độ tin cậy cao.

Manh mối 31

Ôi, tôi thật vui vì chuyện đó đã xong!

Trong quá trình trò chuyện, hãy quan sát và lắng nghe thật cẩn thận khi chủ đề được thay đổi. Người đó có tỏ ra vui mừng hơn không? Người đó dường như thấy thoải mái hơn không? Thậm chí người đó còn mỉm cười hoặc cười to.

Hãy chú ý tư thế của người đó. Tư thế ấy có trở nên thư thái hoặc bớt phòng thủ hơn không? Chi tiết tố cáo kẻ nói dối ở đây là tâm trạng của người đó thay đổi nhanh đến mức độ nào, điều đó cũng chứng tỏ sự khó chịu của người đó đối với chủ đề trước. Hãy kiểm tra người đó để xem liệu họ có nhanh chóng thay đổi chủ đề hay không. Nếu người đó bị buộc tội vì một chuyện rất xấu xa nhưng sự thật vô tội thì người đó sẽ bực tức với lời buộc tội và sẽ yêu cầu đi sâu hơn vào chủ đề ấy, hoặc lúc này hoặc một ngày nào đó. Hãy nhớ rằng kẻ có lỗi muốn thay đổi chủ đề; người vô tội luôn muốn tiếp tục trao đổi thông tin.

Manh mối 32

Sao anh dám quy kết tôi?

Nếu người đó bị quy kết một chuyện gì và không hề tỏ ra bực bội, khó chịu về việc danh dự của mình bị nghi ngờ, đây là một tín hiệu rất đáng tin cậy cho thấy rằng người đó mất cảnh giác. Người ta nói rằng trong giai đoạn đầu của vụ điều tra O. J. Simpson, một ngôi sao bóng bầu dục nổi tiếng ở nước Mỹ, người đã được trắng án trong vụ giết vợ cũ Nicole Brown Simpson và bạn trai là Ron Goldman năm 1995, các thám tử nghĩ thật lạ lùng là Simpson không tỏ ra bực tức trước lời buộc tội.

Khi bị kết tội, kẻ nói dối sẽ vẫn tỏ ra vô cảm, giống như một sinh viên bị giáo viên chủ nhiệm khiển trách. Một vẻ ngoài như thể nói: "Sao cơ?!" sẽ không hề xuất hiện. Kẻ nói dối quan tâm nhiều đến cách mình sẽ trả lời hơn là thái độ trước lời buộc tội.

Manh mối 33

Đừng bao giờ tin ai nói điều này

Bạn đã bao giờ gặp ai đó luôn bắt đầu mọi câu nói bằng những cụm từ như "Nói thật", "Nói thẳng nhé" hoặc "Nói thật với anh" chưa? Người nào nói thật sẽ không cần thuyết phục bạn trước khi nói ra những lời nói của mình. Một số người có thói quen sử dụng những cụm từ này. Những cách diễn đạt như thế

mang nghĩa đen là mọi điều nói ra trước chúng đều là nói dối, mọi điều nói ra sau đó lẽ ra cũng sẽ là nói dối, nhưng lúc này, người đó quyết định nói thật với bạn. Nếu những cụm từ này không phải là một phần trong vốn từ vựng của ai đó thì hãy dè chừng! Nếu ai đó đang nói với bạn sự thật, chắc chắn người đó không bắt đầu bằng cách nói những lời như thế. Nếu người đó cảm thấy cần nói với bạn rằng mình trung thực và bạn sắp được nghe toàn bộ sự thật thì bạn có thể hoàn toàn tin chắc rằng bạn sẽ không nhận được điều đó.

Dạng manh mối này còn có cụm từ mang tính lan tỏa và luôn gây khó chịu là: "Tại sao tôi phải nói dối chứ?" Nếu bạn nhận được phản hồi như thế cho lời buộc tội mà bạn vừa đưa ra, hãy nghi ngờ. Nếu bị kết tội, người đó có thể có một lý do tuyệt vời để nói dối.

Các câu như: "Tôi không thể nói dối" hay "Tôi chưa bao giờ nói dối" luôn được tiếp nhận với sự thận trọng. Bất kỳ ai cần nêu rõ bản chất đức hạnh của mình đều làm vậy vì bạn sẽ không có cách nào khác để biết điều đó. Một số người sẽ nói về bất cứ điều gì nghe có vẻ tin cậy, thậm chí nói dối trắng trợn trước mặt bạn. Danh dự của một người nên tự lên tiếng. Khi ai đó bảo bạn rằng họ là người trung thực nhất mà bạn từng gặp, đừng quay lưng bỏ đi – hãy chạy thật nhanh.

Manh mối 34

Tôi có sẵn các câu trả lời đúng lúc

Nếu câu trả lời được ra nói trơn tru và bài bản thì có thể thấy rõ rằng người đó đang chờ đợi câu hỏi và đã dành thời gian chuẩn bị sẵn câu chuyện của mình. Việc người đó trả lời ngay những sự thật và chi tiết vốn không dễ dàng nhắc lại là dấu hiệu cho thấy đã có sự chuẩn bị kỹ lưỡng. Chẳng hạn, giả sử khi được hỏi đã ở đâu vào một ngày cụ thể hai tháng trước, Samantha trả lời: "Tôi đi làm, ra về lúc 5h30', ăn tối ở Caracella's cho tới 7h45', sau đó về thẳng nhà."

Các nhân viên thi hành luật pháp biết rõ và sử dụng manh mối này rất hiệu quả. Giả sử một thanh tra cảnh sát chất vấn một kẻ tình nghi. Nếu kẻ tình nghi có thể nhớ rõ những gì mình đã làm và địa điểm mình có mặt vào một ngày cụ thể hai năm trước đó thì đó là điều không ổn. Hầu hết chúng ta đều không thể nhớ được những gì chúng ta đã ăn vào bữa sáng ngày hôm qua!

Những câu trả lời được tập dượt của người đó cung cấp cho bạn những thông tin mà bạn không bao giờ hỏi, những thông tin họ muốn bạn biết. Các chính trị gia nổi tiếng thường trả lời những câu hỏi không bao giờ được hỏi. Họ chuẩn bị sẵn một chương trình nghị sự bất chấp những câu hỏi đặt ra cho họ. Thậm chí đôi khi họ sẵn sàng trả lời lại mà không thấy khó chịu; họ chỉ dẫn giải theo hướng của họ. Trong vụ án

William Kennedy Smith, cháu cố Tổng thống Mỹ John F. Kennedy, cưỡng bức một phụ nữ năm 1991, ông chú Ted Kennedy của Smith được triệu tập với tư cách nhân chứng của bị cáo để chứng thực những gì ông ấy biết trong ngày hôm đó. Chỉ trong vài phút, phòng xử án được nghe Ted dẫn dắt qua toàn bộ lịch sử gia đình mình, cái chết của những người anh em, các vụ án cùng nỗi đau trong cuộc đời ông ấy. Cả phòng xử án như bị thôi miên. Mục đích của câu chuyện này là gợi lên vầng hào quang và sức quyến rũ của gia đình Kennedy nhằm có lợi cho William Kennedy Smith. Cho dù rất khó nói rằng việc đó có tác dụng trực tiếp hay không nhưng Smith được tuyên trắng án.

Manh mối 35

Xin nhắc lại câu hỏi

Thay vì nói ngắc ngứ và ấp úng, người ta có thể viện dẫn một trong những cách nói sau đây để "câu giờ", xem lại toàn bộ hành động, chuẩn bị câu trả lời hoặc thay đổi chủ đề hoàn toàn. Tất cả những cách nói này đều được tạo ra nhằm trì hoãn câu trả lời. Chẳng hạn, bạn hỏi tuổi ai đó và người đó trả lời: "Theo anh, tôi bao nhiêu tuổi rồi?" Rõ ràng là câu trả lời của bạn có thể ảnh hưởng đến người đó. Sau đây là một vài cách nói điển hình trong một số trường hợp phổ biến:

1. "Anh nhắc lại câu hỏi được không ạ?"
2. "Cái đó tùy thuộc vào việc anh nhìn nhận nó thế nào."
3. "Chính xác thì quan điểm của anh thế nào?"
4. "Tại sao anh lại hỏi những câu như thế nhỉ?"
5. "Anh nghe chuyện đó ở đâu?"
6. "Điều này từ đâu ra vậy?"
7. "Anh nói cụ thể hơn được không?"
8. "Sao anh dám hỏi tôi những điều như thế?"
9. "Tôi nghĩ chúng ta đều biết câu trả lời rồi mà."
10. "Chà, không đơn giản chỉ là trả lời đúng hay sai đâu."
11. "Câu hỏi hay đấy! Rất đáng để suy nghĩ."
12. "Anh có giữ được bí mật không? Tuyệt! Tôi cũng vậy."
13. "Tôi không chắc đây có phải là nơi tốt nhất để thảo luận chuyện này không."
14. "Người đó có thể nhắc lại câu hỏi của bạn, một cố gắng nhằm tỏ ra nghi ngờ. Chẳng hạn: "Tôi đã từng bán cho anh một con chó bị bệnh tim à? Có phải anh đang hỏi tôi vậy không?"

Manh mối 36

Trò ảo thuật miệng

Hẳn bạn từng nghe câu ngạn ngữ: "Nếu nghe có vẻ như sự thật thì rất có thể đúng là sự thật." Trong vụ án O. J. Simpson, thám tử Mark Fuhrman, trên quan điểm nhân chứng và có tuyên thệ, nói rằng suốt mười năm qua, ông chưa bao giờ sử dụng một tính ngữ chỉ sắc tộc cụ thể (Simpson là người da đen còn vợ cũ của ông là người da trắng). Hầu như không một ai – kể cả hội thẩm đoàn – tin rằng đây là sự thật. Người ta cho rằng lẽ ra ông ấy nên nhận là đôi lúc có sử dụng những tính ngữ chỉ sắc tộc và lấy làm tiếc về chuyện đó thì đáng tin hơn. Việc Fuhrman nói chưa bao giờ sử dụng chúng trong bất kỳ hoàn cảnh nào dường như rất vô lý. Và trên thực tế, bằng chứng sau đó cho thấy Fuhrman là một kẻ nói dối, ông ấy buộc phải thừa nhận đặc quyền Tu chính án thứ năm trong bản Hiến pháp Hoa Kỳ của mình nhằm tránh không tự buộc tội bản thân. Nếu có gì đó nghe không hợp lý thì hãy điều tra thêm – cho dù người đó có nói thuyết phục đến đâu đi chăng nữa.

Manh mối 37

Kẻ lừa đảo

Cũng có trường hợp lời nói dối được thể hiện qua cách nói hàm ẩn thay vì diễn đạt cụ thể. Trong chiến dịch tranh cử tổng thống năm 1960, Richard Nixon tìm cách nhắc cho người dân Mỹ nhớ rằng đối thủ của mình, John F. Kennedy, là một tín đồ Công giáo, chứ không phải người theo đạo Tin lành. Người Mỹ chưa từng có một vị tổng thống Công giáo trước đó và Nixon nghĩ việc Kennedy theo Công giáo có thể làm cho người Mỹ khó chịu. Việc này nếu được làm quá lộ liễu sẽ khiến hình ảnh của Nixon bị ảnh hưởng. Vì thế, để giữ uy tín và theo mánh lới chính trị, Nixon đã nói: "Tôi không muốn bất kỳ ai không bỏ phiếu cho John Kennedy chỉ vì ông ấy là một tín đồ Công giáo." Ý đồ hoàn toàn khác so với thông điệp, nhưng ông ấy đã bộc lộ được quan điểm của mình. Mặc dù vậy, trên thực tế lịch sử, nỗ lực của ông ấy không có tác dụng gì.

Bất cứ khi nào có ai nói với bạn về những gì họ *không* làm, bạn có thể tin chắc rằng đó chính là những gì họ *đang* làm. Phần mở đầu chính là ý nghĩa thật sự. Sau cuộc gặp gỡ lần đầu tiên, người phụ nữ mà Jim hẹn gặp cho biết rằng cô ta rất bận trong vài tuần tới nhưng cô ta không muốn anh nghĩ cô ta đang "đánh đu" với anh. Nếu đó không phải là ý định của cô ta thì chẳng việc gì cô ta phải nói như vậy. Khi bạn

nghe thấy câu: "Không muốn làm anh khó chịu, nhưng..." bạn có thể tin chắc rằng người đó không hề bận tâm đến chuyện làm bạn khó chịu.

Một cách nói dối khôn ngoan khác là sử dụng hình thức nói ẩn ý có dạng một lời phủ nhận. Giả sử một nhà quản lý đang cố thuyết phục người đạo diễn giao vai diễn cho khách hàng của mình là John Jones, thay vì diễn viên Sam Smith. Nhà quản lý ngẫu nhiên nhắc cho đạo diễn rằng Sam có mặt tại bệnh viện Betty Ford vào tháng trước nhưng nghe nói chỉ là để gặp một người bạn. Khi đó, người đạo diễn thắc mắc không biết Sam có vấn đề gì về nghiện rượu hay ma túy hay không. Nếu như nhà quản lý nói thẳng tuột rằng Sam đến đó để khám bệnh thì người đạo diễn sẽ nghi ngờ ý định của ông ta khi đề cập đến chuyện đó. Bằng cách bắt đầu dưới dạng một lời phủ nhận, ông ta đã khéo léo gợi ý mà không hề bị nghi ngờ.

Chúng ta hãy cùng xem xét một ví dụ khác. Nếu bạn nghe thấy câu: "Cậu ấy có vấn đề về hôn nhân, nhưng chuyện công việc mới của vợ cậu ấy thì không có gì." thì bạn sẽ hỏi điều gì trước tiên? Tất nhiên, đó là câu: "Vợ cậu ấy làm gì?" Bất ngờ bạn chuyển sang cuộc trò chuyện được "cho rằng" không hề có ý nghĩa gì. Thật khôn khéo phải không nào? Chớ bị đánh lừa!

Manh mối 38

Chớ trở nên lố bịch

Hãy dè chừng người sử dụng yếu tố hài hước và châm biếm để xoa dịu mối quan tâm của bạn. Chẳng hạn, bạn hỏi một trong những nhân viên bán hàng của bạn rằng người đó có gặp gỡ đối thủ cạnh tranh không, người đó trả lời: "Chắc chắn rồi ạ! Chúng tôi gặp nhau hàng ngày trong một nhà kho bí mật. Ngài có thể tham gia nếu ngài biết cách gõ cửa đặc biệt. Chính tại đó chúng tôi thảo luận tình trạng sa sút tất yếu trong đế chế kinh doanh của ngài." Cách này làm cho bạn cảm thấy ngớ ngẩn nếu căn vặn thêm. Và người đó hiểu điều này. Khi bạn hỏi một câu hỏi nghiêm túc, bạn trông đợi một câu trả lời trực tiếp.

Manh mối 39

Chúng tôi không có sẵn hàng

Bạn đã bao giờ gặp một nhân viên bán hàng bảo rằng món hàng bạn đang tìm kiếm kém xa so với thứ khác chưa? Và hóa ra sự thật là thứ bạn muốn đã hết hàng. Rõ ràng, người bán hàng sẽ đáng tin cậy hơn nếu người đó nói cửa hàng từng có thứ mà bạn muốn nhưng họ muốn cho bạn xem thứ còn tốt hơn. Vì vậy, trước khi bạn chấp nhận lời nói của ai đó rằng người đó có thứ tốt hơn, điều đầu tiên là hãy xem liệu họ có

thứ mà bạn hỏi hay không. Nếu không có, tốt hơn là không nên tin người đó.

Manh mối 40

"Vùng số"

Có câu ngạn ngữ: "Nếu bạn luôn muốn nói thật thì bạn sẽ chẳng bao giờ phải nhớ gì cả." Khi một kẻ nói dối cố tỏ ra trôi chảy, người đó thường rơi vào "vùng số". Đây là khái niệm để chỉ thời điểm tất cả các con số người đó đề cập đều giống nhau hoặc là bội số của nhau. Lý do là vì người đó suy nghĩ nhanh và cố gắng nhớ những gì mình đang nói. Một ví dụ điển hình trong một cuộc phỏng vấn tuyển nhân viên có thể như sau:

SMITH: Vậy là, anh Mark, anh có bao nhiêu năm kinh nghiệm trong lĩnh vực quản lý nhà hàng?

MARK: Với ba nơi làm việc tôi từng trải qua, tôi có tổng cộng sáu năm kinh nghiệm.

SMITH: Hãy kể cho tôi thêm về kinh nghiệm của anh ở những nơi này.

MARK: Chà, tôi làm việc sáu giờ một tuần. Và phụ trách một nhóm khoảng mười hai...

Hãy để ý xem các con số và thông tin có những điểm tương đồng bất thường nào không.

Manh mối 41

Dễ bị kích thích

Trong khi chúng ta kiểm soát được một số động tác thì dưới đây lại là những phản ứng không chủ tâm mà chúng ta ít hoặc không kiểm soát được:

Hội chứng phản công hay trốn tránh: Gương mặt của người đó có thể phấn khởi hoặc vô cùng sợ hãi và trở nên trắng bệch. Hãy tìm kiếm những dấu hiệu thở gấp và vã mồ hôi. Thêm vào đó, hãy chú ý xem liệu người đó có cố gắng kiểm soát hơi thở để giữ bình tĩnh hay không. Tình trạng này sẽ xuất hiện dưới dạng hít vào, thở ra sâu, có thể thấy rõ.

Giọng nói hoặc cơ thể run: Bàn tay người đó có thể hơi run. Nếu người đó đang giấu bàn tay thì đó có thể là nhằm cố gắng che giấu tình trạng run ngoài tầm kiểm soát. Giọng nói có thể lắp bắp và dường như không nhất quán.

Khó nuốt: Nuốt trở nên khó khăn, vì thế hãy để ý động tác này. Các diễn viên truyền hình hoặc điện ảnh muốn thể hiện sự sợ hãi hoặc buồn bã thường sử dụng thủ thuật này, tức là cách biểu hiện "mắc nghẹn". Một biểu hiện nữa là cố gắng làm thông cổ họng. Do lo lắng, nước nhầy hình thành trong họng. Một thuyết trình viên nơi công cộng tỏ ra lo lắng thường e hèm làm thông họng trước khi nói.

Một người hát ở giáo đường, không phải! Các dây thanh âm, cũng như tất cả các cơ, căng lên khi người đó bị căng thẳng. Tình trạng này sẽ tạo ra âm thanh, bát độ và/hoặc âm lượng cao hơn lúc bình thường.

Xin lỗi, anh nói gì? Khi căng thẳng, chúng ta thường giảm khả năng tập trung vào một vấn đề gì đó. Bạn đã bao giờ gặp ai đó tại một bữa tiệc và quên mất tên người đó ngay sau khi bạn được giới thiệu chưa? Hãy tìm kiếm những dấu hiệu đãng trí và không tập trung chú ý về những việc đang diễn ra.

Huýt sáo: Huýt sáo dường như là một hành động phổ biến được mọi người sử dụng để thư giãn khi có tâm lý sợ hãi hoặc lo lắng, và nó cũng là một cố gắng vô thức nhằm tạo dựng lòng can đảm hoặc sự tự tin. Hầu hết mọi người đều có những biểu hiện khi cảm thấy lo lắng. Họ có thể mân mê một bên tai để trấn an hoặc cố gắng nở một nụ cười giả tạo để củng cố sự tự tin.

Manh mối 42

Ôi, thật khôn ngoan!

Môn Judo cổ điển có một triết lý căn bản: không dùng cương chế cương; thay vào đó sử dụng chính sức mạnh của đối thủ để phản công đối thủ. Những người áp dụng manh mối này không bao giờ tự vệ

hoặc tranh cãi, đơn giản là họ dùng lời nói của chính bạn để bảo vệ luận điểm của mình.

Xin kể một câu chuyện về người lính gác đứng canh một khu vực cấm. Nhiệm vụ của người đó là kiểm tra căn cước của những người ra vào. Khi một người đàn ông tìm cách tiếp cận anh ta, anh ta nói: "Tôi không chắc ngài có giấy phép hay không." Người đàn ông đáp: "Tôi không lấy thế làm ngạc nhiên, chỉ có vài người biết mức độ bảo mật của tôi. Công việc của tôi ở đây không thể để cho mọi người biết được."

Bạn có nhận thấy rằng người đàn ông đã nhanh chóng hạ gục anh chàng lính gác bằng lời lẽ như thế nào không? Nếu lớn tiếng tranh cãi và khăng khăng rằng mình có giấy phép, rằng người lính gác là một kẻ ngu ngốc khi không biết điều đó, ông ta sẽ vấp phải một bức tường phản kháng. Thay vào đó, ông ta đồng tình với người lính và giải thích rằng việc người lính nghĩ ông ta không có giấy phép là một lý do rất hợp lý chứng tỏ vì sao ông ta lại có giấy phép.

Một công ty bánh bò vượt qua vấn đề tiếp thị bằng cách sử dụng cách thức này. Công ty bán bánh bò nguội nhưng lại muốn quảng bá hình ảnh sản phẩm mới, một đặc điểm mà với hầu hết chúng ta, là sự đối nghịch với nguội. Giải pháp của họ ư? Câu khẩu hiệu "Ngon nhất vì nguội". Hãy xem hiệu quả khi ai đó cố gắng sử dụng một sự thật hiển nhiên để hỗ trợ cho một lời khẳng định có vấn đề.

Manh mối 43

Giả thiết đạo đức

Manh mối này khôn ngoan và có sức lan tỏa đến mức một khi bạn đã nghe nói về nó, có thể bạn sẽ nhận ra rằng nó đã được áp dụng với mình nhiều lần. Nguồn gốc của manh mối này xuất phát từ bản chất nhân văn. Tất cả chúng ta đều có nhu cầu cố hữu về thứ bậc, về tính liên tục và nhất quán.

Những kẻ dối trá thể hiện các đặc điểm với một xu hướng đạo đức cụ thể sao cho hành động nào của người đó cũng sẽ được nhìn nhận theo hướng đó. Ví dụ sau đây sẽ làm sáng tỏ điều này. Xin kể câu chuyện về Joe, nhân viên tài chính của một tập đoàn lớn, chẳng hạn anh ta ngờ rằng bạn có thể biết được ý đồ tham ô của anh ta. Joe cũng biết rằng bạn không có bằng chứng cụ thể, nhưng anh ta muốn loại trừ bạn. Anh ta có thể làm gì đây? Khi có mặt bạn, anh ta có thể công khai phạt một nhân viên khác vì đã "mượn tạm" một số vật dụng văn phòng để sử dụng riêng tại nhà. Trong ấn tượng của bạn, Joe là một người đức độ, căm ghét những điều ngay cả những tật xấu nhỏ nhặt như việc ăn cắp vật dụng văn phòng. Chắc chắn là anh ta không liên quan gì đến một vụ tham ô quy mô lớn.

Một cô vợ lo lắng rằng người chồng nghi ngờ cô không chung thủy (mà sự thật đúng như vậy). Cô ta

có thể nói gì đó kiểu thế này: "Anh yêu, anh còn nhớ anh Harvey không, chồng của Sally ấy? Chà, Jill kể với em rằng họ đang có vấn đề vì Harvey đã hôn một đồng nghiệp tại bữa tiệc Giáng sinh. Ai biết được anh ta đã làm gì nữa? Nếu như vậy, anh ta đang nghĩ gì nhỉ? Thật ngu ngốc!"

Điều này sẽ tạo ra những nghi ngờ nghiêm trọng trong suy nghĩ của người chồng rằng vợ mình đã từng phản bội anh ta.

Manh mối 44

Ồ, nhân tiện

Hãy chú ý xem người đó có nói với bạn điều gì đáng chú ý hơn không. Chẳng hạn, người đó nói: "À, nhân tiện thông báo, cuối tuần sau tôi phải rời thị xã đi công tác." Nếu người đó thường không đi công tác vào dịp cuối tuần trong khi bạn chờ đợi việc người đó sẽ kể về chuyến đi một cách khác thường. Nếu không kể gì nhiều về chuyến đi thì mới là đáng ngờ.

Khi có điều gì đó bất thường và người đó không chú ý nhiều tới điều ấy thì có nghĩa là họ đang cố gắng kéo sự chú ý ra khỏi vấn đề đó. Và thường nó là có lý do. Một chiến thuật khác là liệt kê một danh sách dài dằng dặc đủ mọi thứ khiến người khác mất sự tập trung. Các thầy phù thủy, vốn là những chuyên

gia ảo thuật, biết rằng hiệu quả của họ nằm ở khả năng thu hút sự chú ý của bạn vào những gì họ muốn. Khi sự chú ý của bạn bị dẫn dắt theo một hướng nhất định, hãy kiểm tra xem điều gì nằm ở hướng kia.

Manh mối 45

Quá nhiều điều dối trá

Nếu bạn phát hiện một người nói dối một lần, đương nhiên bạn sẽ nghi ngờ tất cả những điều khác mà người đó đã nói. Giả sử bạn đi mua một chiếc xe hơi và người bán hàng nói rằng bạn phải đưa ra quyết định nhanh vì có hai người nữa đang để mắt đến chiếc xe này và nó là chiếc cuối cùng còn trong kho. Hãy đáp lại, đại loại như thế này: "Tôi nghe nói mẫu xe này vẫn còn giá trị hơn hầu hết các mẫu khác, có đúng thế không?" hoặc: "Tôi nghe nói năm sau người ta sẽ nâng giá mẫu xe này." Những câu như thế này sẽ khiến một người bán hàng trung thực nghi ngờ nếu như người đó chưa nghe nói đến điều ấy. Tuy nhiên, nếu người bán hàng nhanh chóng tranh luận với bạn thì điều đó có nghĩa là người đó sẽ nói bất kỳ điều gì để bán được hàng – điều đó cũng có nghĩa là người đó có thể không có một khách hàng nào khác quan tâm đến chiếc xe này, cho dù người đó đã nói gì. Nếu có thể, bạn hãy thử tìm hiểu xem liệu người đó có mang tiếng là dối trá hay không. Trung thực là một

đặc điểm của tính cách, và tính cách không phải là thứ gì đó dễ thay đổi.

Manh mối 46

Hoang đường, hoang đường, hoang đường

"Anh sẽ không tin nổi những gì đã xảy ra với tôi!" – Đã bao nhiêu lần chúng ta nghe thấy câu nói này? Cảm giác chung của chúng ta là nếu muốn ai đó tin mình, chúng ta cần làm cho câu chuyện hoặc lời giải thích của mình càng đáng tin cậy càng tốt. Điều này thường là đúng, tuy nhiên không phải lúc nào cũng vậy. Đôi khi câu chuyện càng kỳ quặc, nó càng trở nên đáng tin. Tại sao? Bởi vì chúng ta nghĩ thầm: "Nếu tay này muốn nói dối mình, có lẽ hắn nên nặn ra chuyện gì đó tự nhiên hơn một chút". Vì thế, với cách dối trá khôn khéo này, kẻ nói dối tô vẽ câu chuyện của mình và chỉ việc tuyên bố: "Có phải anh nghĩ rằng nếu tôi nói dối anh, tôi sẽ bịa ra chuyện gì đó đáng tin hơn chút nữa phải không?" Trên thực tế, đấy chính xác là những gì người đó làm.

TỔNG KẾT

- Khi chủ đề câu chuyện thay đổi, tâm trạng người đó thoải mái hơn, ổn định hơn.
- Người đó không giận dữ khi bị kết tội sai.
- Người đó sử dụng những cụm từ như: "Nói thật với anh", "Nói rất thật lòng" và "Tại sao tôi phải nói dối chứ?"
- Người đó trả lời nhưng không trực tiếp so với câu hỏi của bạn.
- Người đó lảng tránh bằng cách đề nghị bạn nhắc lại câu hỏi hoặc trả lời câu hỏi đó bằng một câu hỏi.
- Những gì người đó nói nghe có vẻ không hợp lý.
- Người đó đưa ra một lời mào đầu bằng cách bắt đầu với câu: "Tôi không muốn anh nghĩ rằng..." Thường đó chính là những gì người đó muốn bạn nghĩ.
- Người đó sử dụng yếu tố hài hước hoặc châm biếm để đánh lạc hướng mối quan tâm của bạn.
- Người đó đưa ra cho bạn một sự lựa chọn "tốt hơn" so với đề nghị của bạn khi không thể đáp ứng những gì bạn yêu cầu từ ban đầu.
- Tất cả những chi tiết liên quan đến con số đều giống nhau hoặc là bội số của nhau.
- Để lộ bằng chứng về những câu trả lời không chủ tâm do tâm lý quá lo lắng.
- Người đó sử dụng một sự thật hiển nhiên để hỗ trợ cho một hành động đáng ngờ.
- Người đó có thể tình cờ kể cho bạn câu chuyện gì đó thu hút sự chú ý hơn.

- Người đó tuyên bố khó chịu trước những hành động của người khác, trong khi họ cũng làm những điều tương tự, để tránh bị bạn nghi ngờ.
- Nếu người đó nói dối một điều, mọi thứ người đó nói đều đáng ngờ.
- Câu chuyện của người đó hoang đường đến mức bạn hầu như không tin. Tuy nhiên, bạn lại tin, vì nếu người đó muốn nói dối, bạn nghĩ rằng người đó sẽ nghĩ ra điều gì đó hợp lý hơn.

2

CÁCH PHÁT HIỆN KẺ DỐI TRÁ

"Kẻ dối trá, dựa trên sự ngu dốt, giăng lưới quanh sự thật, đẩy con mồi của nó vào cảm giác ân hận đã trù tính từ trước."

David J. Lieberman

Chương này bao gồm một hệ thống đặt vấn đề phức tạp và toàn diện nhằm khai thác sự thật từ bất kỳ ai. Chúng ta thường lao vào các cuộc tranh luận mà không hề có sự chuẩn bị trước. Vì chúng ta không thể suy nghĩ mạch lạc và truyền tải những suy nghĩ đó hiệu quả nên hai ngày sau chúng ta mới nghĩ ra những gì chúng ta nên nói.

Những manh mối cho thấy sự dối trá có thể được sử dụng với độ tin cậy cao trong các tình huống và các cuộc đàm thoại hàng ngày. Tuy nhiên, nếu bạn nhất định phải biết được sự thật trong một tình huống nào đó, chương này sẽ cung cấp cho bạn một chuỗi các câu hỏi gần như bảo đảm rằng bạn sẽ biết liệu bạn có bị lừa dối hay không và sự thật là gì nếu nó không bộc lộ rõ. Quy trình này được phát triển từ nghiên cứu của tôi về cách ứng xử của con người. Khi được sử dụng tuần tự cả ba bước này, bạn sẽ có cơ hội lớn nhất để khám phá sự thật.

ĐỀ CƯƠNG

Bước 1. Ba kíp nổ về phương án tấn công

Trong một vài trường hợp, kỹ thuật này tự nó sẽ phơi bày tội lỗi của một người, nhưng nếu không được như vậy, bạn cũng chẳng hề đánh mất thế thượng phong

và có thể tiếp tục bước hai. Ba kíp nổ được sử dụng để kiểm tra mức độ tổn thương của một người và đánh giá mức độ quan tâm của người đó đối với một chủ đề cụ thể.

Bước 2. Mười một phương án tấn công

Bước này gồm một phương án tấn công trực tiếp và mười phương án tấn công khác. Hãy sử dụng bất kỳ phương án tấn công nào phù hợp với tình huống nhất. Những phương án tấn công được trình bày cẩn thận đặt bạn vào vị trí tốt nhất để có được sự thật. Bạn sẽ thấy rằng việc nói ra đề nghị của mình – những gì xuất hiện trước đề nghị và sau nó – rất cần thiết. Bối cảnh là tất cả!

Bước 3. Mười một viên đạn bạc

Hãy nã đạn nếu bạn vẫn không hài lòng. Có lẽ người đó chưa thú nhận nhưng bạn biết người đó không trung thực. Nếu bạn cảm thấy mình bị lừa dối, nhưng không chắc kẻ dối trá đã thú nhận hoàn toàn thì bước này, với một quy trình bổ sung, sẽ giúp bạn có được sự thật. Mặc dù những viên đạn bạc này có thể được bắn đi theo bất kỳ trật tự nào bạn muốn nhưng một số lại loại trừ số khác. Vì thế, hãy chọn trước viên đạn bạc nào thích hợp với tình huống nhất.

TIẾN TRIỂN

Đặt nền móng bằng cách bắt đầu với bước một. Sau đó, hãy chọn một trong mười một phương án tấn công ở bước hai. Nếu bạn vẫn chưa khiến kẻ nói dối thú nhận hoàn toàn sau khi đã thử một phương án tấn công, hãy lần lượt nã những viên đạn bạc của mình. Kết quả sẽ thực sự đáng ngạc nhiên.

Nếu những thuật ngữ như *kho đạn, vũ khí* và *đạn* có vẻ hiếu chiến thì cũng là điều dễ hiểu. Nhưng chúng cực kỳ thích hợp khi xem xét tình huống. Một lời nói dối có thể rất có hại. Bảo vệ chính bạn là mục tiêu. Bạn cần nhìn nhận quy trình phát hiện dối trá đúng như bản chất của nó – một cuộc khẩu chiến. Và từ nay trở đi, khi bạn bước vào cuộc chiến này, bạn sẽ phải được vũ trang thật tốt.

BƯỚC 1

BA KÍP NỔ VỀ PHƯƠNG ÁN TẤN CÔNG

Hầu hết chúng ta đều biết bài kiểm tra Rorschach, một loại trắc nghiệm tâm lý do nhà phân tâm học người Thụy Sỹ Hermann Rorschach sáng tạo năm 1921. Bài kiểm tra này gồm mười dấu mực đối xứng song phương, mỗi dấu trên một tấm thẻ riêng biệt. Những hình trừu tượng không có ý nghĩa hoặc các hình thù cụ thể lần lượt được đưa cho đối tượng

trắc nghiệm xem. Rất đơn giản, lý thuyết của bài kiểm tra là cách đối tượng đó diễn giải các hình sẽ cho biết những tư duy vô thức hoặc thăng hoa của họ.

Với các kíp nổ, chúng ta sử dụng những nguyên tắc tâm lý tương tự nhưng theo một cách hoàn toàn mới: bạn phát hiện ra những ý nghĩ trong đầu một người thông qua việc giao cho người đó một bài kiểm tra trừu tượng bằng *lời nói*. Những ý định thật sự của người đó sẽ lộ rõ qua những lời nhận xét và/hoặc cử chỉ của chính họ.

Kíp nổ 1

Đừng kết tội – Hãy nói bóng gió

Việc hỏi thẳng một người: "Anh đang lừa tôi đấy à?" sẽ khiến người đó rơi vào thế phòng thủ. Mục tiêu ở đây là đặt câu hỏi không buộc tội người đó bất kỳ điều gì mà chỉ bóng gió nhắc đến cách ứng xử của họ.

Nếu người đó không nhận ra bạn đang hàm ý điều gì thì có lẽ họ không có lỗi. Nhưng nếu người đó thủ thế thì chứng tỏ họ biết bạn đang muốn khai thác điều gì. Cách duy nhất người đó biết được chính là khi họ có tội. Mấu chốt ở đây là, một người vô tội thường không có manh mối về những gì bạn đang bóng gió nhắc đến.

Bạn không muốn đưa ra một câu hỏi buộc tội hoặc quá lộ liễu. Chẳng hạn, nếu bạn nghi ngờ ai đó giết

người, bạn không nên nói: "Có giết ai tuần trước không?" và "Hôm ấy thế nào?" Rõ ràng, những câu hỏi như thế là quá lộ liễu.

Bạn muốn câu hỏi có bố cục theo cách khiến người đó nghi ngại việc bạn đặt câu hỏi, trường hợp này chỉ xảy ra khi người đó có tội. Người đó sẽ không phản ứng lại một cách khác thường nếu bản thân vô tội và đối với họ đó là một câu hỏi rất-không-bình-thường. Nếu bạn hỏi hàng xóm của mình có đúng là những người ngoài hành tinh đã hạ cánh xuống bãi cỏ trước nhà bà ấy hay không thì bạn đừng trông mong bà ấy trả lời nghiêm túc. Bà ấy có thể trả lời bông đùa hoặc chỉ đơn thuần là cười phá lên. Và chắc chắn bạn sẽ không trông chờ nhận được câu: "Tại sao anh lại hỏi vậy? Có ai đó đã nói gì với anh à?" Câu trả lời này hơi kỳ lạ đối với một câu hỏi đáng lẽ phải xem là ngớ ngẩn.

Khi bạn đặt câu hỏi, hãy thật thực tế. Đừng thay đổi nhiều. Bạn không muốn người đó thủ thế trừ phi họ có lý do để làm vậy. Hãy lưu ý tất cả những manh mối dối trá, đặc biệt là manh mối cho thấy kẻ nói dối đang tiếp tục cung cấp thêm thông tin theo cách suy nghĩ của chính họ và bạn không hề phải gợi mở.

Bất kỳ ý nghĩ nào trong tâm trí người đó đều sẽ tự bộc lộ trong cuộc hội thoại ngay sau đó. Nếu người đó vô tội thì họ sẽ vô tư trả lời những câu hỏi nghi ngờ của bạn và không quan tâm đến sự việc đang diễn ra. Tuy nhiên, nếu người đó có lỗi, họ sẽ muốn biết bạn

đang nghĩ gì bởi vì họ không chắc tại sao bạn lại hỏi câu hỏi ấy. Vì thế, người đó sẽ hỏi lại bạn về câu hỏi mà bạn đã đặt ra.

Những ví dụ về phạm vi diễn đạt

Mấu chốt là đặt ra một câu hỏi nghe hoàn toàn vô hại đối với người vô tội, nhưng lại giống như một lời buộc tội đối với kẻ có lỗi.

NGHI NGỜ: Bạn nghĩ rằng nhân viên của mình bị sa thải khỏi chỗ làm cũ vì đã ăn cắp của người chủ trước đó.

CÂU HỎI: "Anh vẫn còn giữ liên lạc với sếp cũ đấy chứ?"

NGHI NGỜ: Bạn cảm thấy bạn trai hoặc bạn gái của mình đã làm điều gì đó không đứng đắn vào đêm hôm trước.

CÂU HỎI: "Đêm qua có chuyện gì không?"

NGHI NGỜ: Bạn nghĩ rằng một đồng nghiệp nói với cô thư ký của bạn rằng bạn mê cô ấy.

CÂU HỎI: "Gần đây có nghe được chuyện đồn thổi gì hay ho không?"

Bất kỳ câu trả lời nào kiểu như: "Sao lại hỏi thế?" hoặc "Nghe chuyện đó từ đâu vậy?" đều chứng tỏ người đó đang lo lắng. Người đó sẽ không tìm kiếm thông tin từ phía bạn nếu như không nghĩ câu hỏi của bạn quan trọng. Người đó cũng sẽ không quan tâm

đến lý do bạn đặt ra câu hỏi ấy trừ phi nghĩ rằng có thể bạn biết những gì họ không muốn bạn biết.

Kíp nổ 2

Kịch bản tương tự

Kíp nổ này hoạt động bằng cách giới thiệu một kịch bản tương tự với những gì bạn nghĩ là đang diễn ra. Có hai cách thực hiện việc này – cụ thể và tổng quát. Kíp nổ này dành cho những tình huống cụ thể, trong khi Kíp nổ 3 có cách tiếp cận tổng quát. Đây là một cách thức rất hiệu quả vì bạn có thể nêu ra chủ đề mà không hề quy kết ai cả.

NGHI NGỜ: Bạn nghi ngờ một trong những nhân viên của mình đã nói dối khách hàng để bán được hàng.

CÂU HỎI: "Jim, tôi tự hỏi không biết cậu có thể giúp tôi việc gì đó được không. Tôi thấy rằng có ai đó ở bộ phận bán hàng đã giới thiệu sai sản phẩm của chúng ta cho khách hàng. Cậu nghĩ chúng ta sẽ làm sáng tỏ vụ này bằng cách nào?"

Nếu anh chàng vô tội, chắc chắn anh ta sẽ đưa ra đề xuất và tỏ ra rất vui vì bạn đã hỏi ý kiến anh ta. Nếu anh ta mắc lỗi, anh ta sẽ thấy bất an và sẽ trấn an bạn rằng anh ta *không bao giờ* làm bất kỳ chuyện gì như vậy. Dù anh chàng này ở trong trường hợp nào thì cách này cũng mở ra cánh cửa để thăm dò thêm thông tin về đối tượng.

NGHI NGỜ: Một quản đốc bệnh viện nghi ngờ rằng có một bác sĩ uống rượu trong ca trực.

CÂU HỎI: "Bác sĩ Marcus, tôi muốn xin lời khuyên của bác sĩ về một việc. Một đồng nghiệp của tôi tại bệnh viện khác có vấn đề với một bác sĩ. Chị ấy cảm thấy tay bác sĩ kia uống rượu trong ca trực. Bác sĩ có đề xuất gì giúp chị ấy tiếp cận tay bác sĩ kia không?"

Một lần nữa, người đó sẽ thấy bất an và không thoải mái nếu có lỗi. Còn nếu ông ta không uống rượu trong khi làm nhiệm vụ thì ông ta sẽ vui vẻ vì bạn đã hỏi ý kiến và sẽ đưa ra lời khuyên.

Kíp nổ 3

Thật kinh ngạc, phải vậy không?

Với kíp nổ này, bạn vẫn nêu vấn đề, nhưng theo một cách chung chung. Ngẫu nhiên đề cập đến vấn đề bằng cách này sẽ giúp hiểu rõ đối tượng có lỗi hay không.

NGHI NGỜ: Bạn cho rằng một sinh viên đã gian lận trong bài thi.

CÂU HỎI: "Chẳng có gì ngạc nhiên nếu ai đó gian lận trong bài thi và không hề biết rằng tôi đã đứng sau cô ta suốt cả thời gian làm bài phải không?"

NGHI NGỜ: Bạn nghi ngờ một đồng nghiệp gièm pha bạn với lãnh đạo.

CÂU HỎI: "Thật kỳ lạ là ở đây cũng có tình trạng "ném đá giấu tay". Và những kẻ đang làm thế nghĩ rằng người kia chẳng hề biết chuyện đó."

NGHI NGỜ: Bạn nghĩ rằng bạn gái mình có thể cắm sừng bạn.

CÂU HỎI: "Thật nực cười khi có người không chung thủy nhưng lại mong rằng sẽ không bị phát giác."

Một lần nữa, bất kỳ câu trả lời nào gợi nhớ đến một phản ứng kiểu như: "Sao anh hỏi thế?" hoặc "Anh nghe chuyện đó ở đâu?" đều chứng tỏ câu hỏi của bạn làm người đó lo lắng.

Đôi khi chúng ta không cần trực tiếp đối đầu với kẻ bị nghi ngờ đang dối trá. Chúng ta chỉ muốn biết vì bản thân mình. Trong những trường hợp như thế này, không cần thiết phải kết thúc bằng một phương án tấn công. Chỉ cần sử dụng các kíp nổ để thỏa mãn trí tò mò của chính bạn, hoặc sử dụng các kỹ thuật trong Chương 3 để giúp bạn kín đáo thu thập thông tin.

Chú ý: Hai phản ứng khác có thể xảy ra với Kíp nổ 2 và 3. Người đó có thể bắt đầu nói chung chung hoặc thay đổi hoàn toàn chủ đề. Việc thay đổi chủ đề minh chứng rất rõ rằng người đó có tội. Tuy nhiên, nếu người đó thấy câu hỏi của bạn thú vị và người đó vô tội, họ có thể bắt đầu cuộc đàm thoại về chủ đề ấy. Đây là một dấu hiệu chứng tỏ người đó vô tội, bởi vì

họ không sợ phải thảo luận về chủ đề đó và không cần thăm dò xem tại sao bạn lại nêu nó ra.

BƯỚC 2

MƯỜI MỘT PHƯƠNG ÁN TẤN CÔNG

Lúc 8h sáng chủ nhật, bạn đang nằm nghỉ trên giường thì có tiếng chuông cửa. Càu nhàu, bạn ngồi dậy, mặc áo choàng và lê bước tới cửa. Khi mở cửa, bạn được chào đón bởi một phụ nữ trẻ trung, quyến rũ với một nụ cười tươi tắn, tay ve vẩy một cuốn sách bóng loáng trước mặt bạn và đề nghị được nói chuyện với bạn chỉ trong 30 giây. Mười phút sau, bạn đóng cửa, lập cập trở lại giường và tự hỏi: "Tại sao mình lại đưa cho cô ta mười đôla để cứu loài ếch đốm đỏ khỏi bị tuyệt chủng nhỉ? Mình thậm chí không thích ếch nhái cơ mà." Rõ ràng có một vấn đề gì đó làm bạn đánh đổi thứ bạn thích – tiền – để lấy thứ bạn không mấy quan tâm – ếch nhái. Qua cuộc giao dịch này, bạn có thể thấy rằng đôi khi chính bối cảnh của một lời đề nghị, chứ không phải bản thân lời đề nghị, mới quyết định tính chất sẵn sàng của một người trong việc hợp tác hay từ chối.

Phương án tấn công 1

Đặt câu hỏi trực tiếp

Trong nhiều trường hợp, phương pháp tiếp cận trực tiếp là tối ưu. Hạn chế duy nhất khi hỏi trực tiếp là bạn không thể sử dụng bất kỳ phương án tấn công nào khác trừ phi bạn để cho thời gian trôi qua thật lâu.

Giai đoạn 1. Trực tiếp đặt câu hỏi. Khi bạn trò chuyện với một người mà bạn muốn khai thác thông tin, hãy khai thác tối đa lượng thông tin tiếp nhận được theo sáu hướng dẫn sau đây.

1. Không thông báo trước chủ đề bạn định nêu ra hoặc bất kỳ cảm giác không tin tưởng nào bạn có thể có. Những câu hỏi do người đó nêu ra thường khiến họ lúng túng và khó giải thích nhất, vì thế, nếu người đó nêu vấn đề, hãy bảo đảm rằng bạn đặt câu hỏi ngay sau bất kỳ tuyên bố nào mà họ nêu ra. Sự dối trá sẽ càng khó phát hiện nếu:

- Người đó nhắc lại tuyên bố tương tự trước đó. Khi bạn đặt câu hỏi, hãy diễn đạt theo một cách mới. Đừng hỏi đi hỏi lại một câu hỏi. Người đó đã phòng thủ và rất giỏi trong việc thuyết phục bạn. Bằng việc thay đổi cách nêu câu hỏi, bạn có thêm cơ hội phát giác sự dối trá.
- Người đó biết bạn sẽ hỏi họ. Vì vậy, đừng để lộ những ý nghĩ trong đầu mình.

- Người đó biết mình sẽ nói gì, giống như một diễn viên đọc lời thoại. Và bạn cũng biết đó không phải là suy nghĩ thật sự của người đó; họ chỉ nói theo đúng kịch bản. Hãy cho người đó chút thời gian và những sơ hở sẽ dần xuất hiện. Cho dù người đó được đào tạo đến mức độ nào nhưng một khi đã diễn hết kịch bản, họ không được chuẩn bị gì nữa và đó chính là thời điểm mà bạn muốn họ phải đến.
- Người đó nghĩ mình có lý do để nói dối. Điều này xóa sạch tất cả mọi manh mối của tội lỗi. Khi người ta tin vào những gì mình nói – cho dù họ không tin đi chăng nữa – thì họ đều nói dối với sự tự tin cao độ.
- Người đó cảm thấy ít hoặc không có khả năng thất bại, vì thế có thể người đó không tỏ ra lo lắng, đồng nghĩa với việc bạn không thể sử dụng những manh mối này như một dấu hiệu gợi mở. Hầu hết những manh mối khác sẽ vẫn nguyên vẹn để bạn khai thác.
- Người đó bị rối loạn tâm thần nặng. Những người như vậy không có khái niệm đúng sai.

2. Đừng bao giờ tiết lộ những gì bạn biết trước. Hãy đặt câu hỏi để thu thập thông tin xem liệu nó có nhất quán với những gì bạn đã biết không. Trong Thế chiến II, nước Anh đã phá giải được loại mật mã Enigma mà quân Đức sử dụng. Nước Anh biết được một kế hoạch tấn công của quân Đức vào thị trấn Coventry. Tuy nhiên, nếu Thủ tướng Churchill di tản dân chúng, quân Đức sẽ biết rằng nước Anh đã giải được mật mã và thay đổi kế hoạch. Điều này đặt cho

Churchill một bài toán hóc búa. Cân nhắc giữa sinh mạng của những người sống ở Coventry với lợi ích có thể rất lớn trong tương lai nhờ việc dò được bí mật tất cả những kế hoạch chiến tranh của Đức, Churchill quyết định không cho người dân thị trấn biết, hậu quả là hàng trăm người đã chết. Dù thế nào thì bạn cũng sẽ không bao giờ rơi vào tình huống khó khăn kiểu như vậy, nhưng bạn có thể thấy rằng nhiều khi tốt hơn là không nên tiết lộ vị trí của mình – thậm chí nếu điều đó có nghĩa là phải chịu những thiệt hại nhất thời.

Mục đích lớn hơn phải được giữ kín trong đầu. Điều này làm cho người đó có thể lỡ miệng và tiết lộ thông tin bạn biết là trái ngược với sự thật. Nếu người đó biết những gì bạn biết thì họ có thể thêu dệt câu chuyện của mình hoàn toàn ăn khớp với thông tin đó.

3. Cách bạn bộc lộ bản thân có thể ảnh hưởng lớn đến quan điểm của người khác. Những hành động đơn giản như cởi khuy áo choàng hoặc buông tay ra không bắt chéo nữa có thể làm cho người khác cảm thấy đỡ phải đề phòng hơn. Khi bạn có quan hệ tốt với ai đó, họ chắc chắn sẽ cảm thấy thoải mái và cởi mở hơn. Quan hệ tốt tạo ra lòng tin, nó cho phép bạn xây dựng cầu nối tâm lý với người đó. Cuộc đàm thoại chắc chắn sẽ đi theo chiều hướng tích cực và lời nói của bạn sẽ có sức thuyết phục hơn. Ba lời mách nước hữu dụng để thiết lập và xây dựng quan hệ tốt là:

- *Tư thế và cử động tương thích*: Nếu người đó đút một tay vào túi quần, bạn cũng đút tay vào túi mình. Nếu người đó có một cử chỉ bằng tay, sau một lúc, bạn cũng ngẫu nhiên làm động tác tương tự.
- *Lời nói tương thích*: Cố gắng thích ứng với tốc độ nói. Nếu người đó nói với tốc độ chậm và thư thái, bạn nên làm tương tự. Nếu người đó nói nhanh thì bạn cũng nên nói nhanh.
- *Từ ngữ tương thích*: Nếu người đó thích sử dụng một vài từ ngữ hoặc cụm từ nhất định, hãy sử dụng chúng khi bạn nói. Chẳng hạn, nếu người đó nói: "Lời đề nghị nhằm đem lại lợi ích lớn cho tất cả các bên" thì sau đó, trong cuộc đàm thoại, bạn có thể nói gì đó kiểu như: "Tôi rất đồng ý rằng lời đề nghị được đưa ra nhằm đem lại lợi ích..." Hãy bảo đảm rằng không phải bạn đang bắt chước người đó. Sao chép lộ liễu những cử chỉ của người khác lại không có tác dụng. Chỉ cần phản ánh các khía cạnh trong cách ứng xử hoặc phát ngôn của họ là đủ. Đây có thể là một kỹ năng rất hữu dụng dành cho bạn, một khi bạn đã thành thạo nó.

Sau đó, trong quá trình đặt câu hỏi, bạn sẽ tiến tới Giai đoạn 4. Điều này sẽ làm cho đối tượng của bạn lo lắng, bạn có thể thay đổi chiến lược. Nhưng ban đầu, bạn không muốn làm cho người đó lo lắng. Bạn muốn tạo ra một môi trường trong đó lý do duy nhất khiến người đó có tâm lý như vậy là họ đã làm điều gì đó sai

trái. Theo cách này, bất kỳ phản ứng nào có vẻ lo lắng cũng là sản phẩm của sự dối trá chứ không phải do môi trường.

4. Các chuyên gia phát hiện ra rằng một người nói dối thường sử dụng cái gọi là vạch ranh giới, nó tương thích với mức độ lo lắng của họ. Hãy đặt một câu hỏi mà bạn biết nó sẽ tạo ra phản ứng tương tự như những gì bạn trông đợi người đó phản ứng. Bạn cần biết liệu một số hình thức ứng xử nhất định có phải là thói quen của người đó hay không. Bạn muốn xác minh xem người đó phản ứng thế nào trước một câu hỏi có thể dễ dàng trả lời và sử dụng nó như một thước đo nếu bạn không biết rõ về người đó. Nói cách khác, nếu người đó xua xua tay cho dù họ đang nói điều gì thì bạn cũng đều muốn biết ý nghĩa của hành động này.

5. Mặc dù tư thế của bạn cần phải thư thái và không tỏ ra đe dọa nhưng hãy đánh giá xem liệu bạn có thể thay đổi tư thế để hai bên đối diện nhau không. Điều này cho phép bạn sử dụng vài manh mối phát giác cần phải thực hiện bằng ngôn ngữ cử chỉ.

6. Đừng bao giờ ngắt lời. Bạn không thể thu được thông tin gì mới mẻ trong khi bạn đang nói. Hãy đưa ra những câu hỏi mở. Nó sẽ giúp bạn có cơ hội nghe những câu trả lời dài hơn.

Nếu bạn không có được câu trả lời mà bạn đang cần, hãy tiếp tục giai đoạn kế tiếp.

Giai đoạn 2. Im lặng. Trước tiên, đừng phản ứng lại ngay. Điều này kích thích người đó tiếp tục nói. Kẻ có lỗi rất ghét sự im lặng. Nó làm cho họ cảm thấy không thoải mái. Nó cũng tạo cho bạn cơ hội quan sát các manh mối khác như những thay đổi trong chủ đề, tiếng cười không thoải mái, tâm trạng lo lắng, v.v...

Nếu bạn không có được câu trả lời mà bạn đang cần, hãy tiếp tục giai đoạn kế tiếp.

Giai đoạn 3. Thật thế ư? Khi người đó kết thúc câu trả lời, hãy đáp lại bằng câu: "Thật thế ư?" Câu nói đơn giản này giúp bạn đánh giá được câu trả lời. Người đó vẫn chưa biết bạn cảm nhận về câu trả lời của họ như thế nào, đồng thời bạn cũng chưa thu lượm được thông tin gì giá trị. Tuy nhiên, câu này buộc người đó phải nhắc lại câu trả lời của họ. Trong tình huống này, bạn sẽ tìm được những manh mối như người đó có lên giọng ở cuối câu không, chứng tỏ người đó có thể đang vô tình tìm kiếm sự xác nhận.

Nếu bạn không có được câu trả lời mà bạn đang cần, hãy tiếp tục giai đoạn kế tiếp.

Giai đoạn 4. Cái chết bất ngờ. Hãy tiếp tục bằng câu hỏi: "Anh muốn trút bỏ chuyện gì không vậy?" Câu hỏi này sẽ khiến người đó phải thủ thế. Bạn có thể tìm kiếm những manh mối xuất hiện khi người đó cảm thấy lo lắng hơn trước lúc bạn nghi ngờ độ trung thực của người đó. Nó thật sự khiến người ta nhầm lẫn vì câu trả lời sẽ là không, bất kể thế nào. Nhưng

lúc này, bạn thay đổi sắc thái cuộc trò chuyện và kẻ nói dối đã bị giăng bẫy.

Nếu bạn không có được câu trả lời mà bạn đang cần, hãy tiếp tục bước tiếp theo.

Phương án tấn công 2

Nhử mồi và bắt gọn

Giai đoạn 1. Đặt câu hỏi khôn ngoan. Hãy đặt một câu hỏi hạn chế câu trả lời của người đó ở một khía cạnh mà họ cảm thấy tích cực, một câu hỏi mà người trả lời không phải bận tâm tới tính trung thực. Kỹ thuật này được gọi là nhử và bắt gọn. Chẳng hạn, nếu bạn muốn biết liệu bạn trai mình có đi chơi đêm qua không, một câu hỏi bực bội có thể khiến anh ta nói dối nếu anh ta nghĩ bạn sẽ khó chịu. Thay vào đó, bạn cần hỏi: "Anh về nhà lúc 2h sáng hôm qua à?" Nếu anh ta không đi chơi, anh ta sẽ rất thoải mái nói chuyện với bạn. Nhưng nếu có, anh ta cảm thấy thoải mái đồng tình với câu hỏi của bạn vì bạn làm cho sự việc nghe vẫn ổn thỏa. Việc anh ta có trở về lúc 2h sáng hay không không thành vấn đề. Bạn đã có câu trả lời cho câu hỏi thật sự của mình.

Một ví dụ khác, nếu bạn muốn biết liệu vị hôn thê có lừa dối mình hay không, bạn cần hỏi: "Em chỉ bồ bịch *trước khi* chúng mình đính hôn, đúng không?" Một lần nữa, cô nàng cảm thấy mình sẽ làm cho bạn

thoải mái bằng cách trả lời theo hướng mà bạn đã bật tín hiệu rằng đúng vậy. Cho dù cô ấy trả lời đúng thì cô ấy vẫn có thể lừa dối bạn *sau khi* các bạn đã đính hôn. Vì thế, nếu bạn muốn biết điều đó, hãy lấy đó làm trọng tâm cho phương án tấn công tiếp theo của mình. Sau một lúc, bạn có thể hỏi: "Anh biết rằng đã có lúc em vi phạm quy ước của chúng ta, nhưng khi chúng ta cưới, anh muốn biết rằng anh có thể tin tưởng em. Em sẽ từ bỏ những điều này khi chúng mình kết hôn, phải không?"

Nếu bạn không có được câu trả lời mà bạn đang cần, hãy tiếp tục giai đoạn kế tiếp.

Giai đoạn 2. Đảo chiều: Chính em mới đang bị lừa! Giờ bạn đã làm cho cô ấy hoàn toàn mất thăng bằng, đặt cô ấy vào một tình huống không biết nên trả lời như thế nào. Lúc này, bạn sẽ tỏ ra thất vọng nếu cô ấy trả lời như vậy. Điều này buộc cô ấy phải nghĩ lại câu trả lời của mình và sẽ cảm thấy thoải mái nói cho bạn sự thật. Bạn sẽ nói gì đó kiểu như: "Anh cũng nghĩ em đã làm vậy, vì thế em cần chấm dứt. Hãy kể cho anh những gì em đã làm, vì anh biết mọi chuyện đã qua."

Nếu bạn không có được câu trả lời mà bạn đang cần, hãy tiếp tục giai đoạn kế tiếp.

Giai đoạn 3. Điều này sẽ không có tác dụng. Đây là lúc bạn để cô ấy biết rằng những điều bạn nghĩ về cô ấy có thể sai. Thú nhận là cách duy nhất cô ấy có

thể cho bạn biết rằng cô ấy đúng là người như bạn nghĩ. "Anh nghĩ em là người có máu phiêu lưu. Một kiểu người chưa biết cần phải sống thế nào."

Nếu bạn không có được câu trả lời mà bạn đang cần, hãy tiếp tục bước tiếp theo.

Phương án tấn công 3

Thay đổi mạch thời gian

Phương án này kết hợp một số nguyên tắc tâm lý và tạo ra những kết quả thật sự đáng chú ý. Để giải thích rõ, chúng tôi xin đưa ra ví dụ sau. Giả sử vợ bạn gọi cho bạn trong lúc đang làm việc, thông báo rằng cậu con trai mười lăm tuổi lấy xe hơi của gia đình đi chơi và vừa bị cảnh sát bắt. Đương nhiên bạn có thể thấy bực mình. Tuy nhiên, hãy xem xét những tình huống tương tự. Trong một cuộc trò chuyện khác, vợ bạn tình cờ nói rằng việc làm tai hại này là do cậu con trai giờ đã 25 tuổi thực hiện cách đây mười năm. Phản ứng của bạn chắc chắn là nhẹ nhàng hơn hẳn. Tại sao? Vì thời gian đã trôi qua.

Hãy xem xét khía cạnh bông đùa trong ví dụ này. Nếu một cậu con trai mượn xe của bố mẹ mà không được phép từ mười năm trước, có lẽ cậu ta sẽ cảm thấy mình có thể nhắc đến việc đó mà không hề bị phạt – thậm chí còn là câu chuyện vui vẻ vào thời điểm này – và chắc chắn cậu ta không phải lo lắng về

việc bị phạt. Nhưng không chắc rằng cậu con trai này sẽ cảm thấy thoải mái kể cho bố mẹ mình biết nếu cậu vừa lấy xe đi chơi đêm hôm trước.

Thời gian là một công cụ tâm lý mạnh mẽ có thể thay đổi đáng kể thái độ của chúng ta. Hai nhân tố tác động đến thời gian là thời điểm sự kiện xảy ra và thời điểm bạn biết rõ về nó. Nếu một hoặc cả hai nhân tố này đều đã rơi vào quá khứ thì sự kiện không còn hợp thời nữa. Điều này làm giảm đáng kể ý nghĩa của nó.

Kịch bản A

Trong ví dụ này, bạn nghi ngờ người bạn đời của mình có tình nhân.

Giai đoạn 1. Dàn cảnh. Hãy để cuộc trò chuyện vô tình chuyển sang chủ đề lừa dối. Sau đó ngẫu nhiên bông đùa về mối quan hệ mà bạn nghi ngờ chồng mình đang dan díu. Việc này sẽ thúc giục anh ta hỏi về những gì bạn đang nói đến.

Giai đoạn 2. Không phải chuyện to tát. Tỏ ra hơi bất ngờ về việc anh ta lo lắng, bạn đáp lời: "Ơ, em biết tỏng chuyện đó mà. Anh có muốn biết làm thế nào em biết được không?" Câu hỏi này hoàn toàn thay đổi sức nặng của cuộc trò chuyện. Anh ta cảm thấy rằng anh ta hoàn toàn trong sạch và lúc này sẽ tìm cách thỏa mãn trí tò mò của mình. Anh ta nghĩ rằng vào lúc này mối quan hệ vẫn ổn thỏa, mặc dù bạn đã "biết" về mối quan hệ của anh ta.

Nếu bạn không có được câu trả lời mà bạn đang cần, hãy tiếp tục giai đoạn kế tiếp.

Giai đoạn 3. Em thông cảm với những gì anh đã làm. Nếu anh ta vẫn phủ nhận mọi chuyện, hãy nói: "Em nghĩ rằng anh biết em đã biết nhưng anh không muốn làm em tổn thương, vì anh biết em hiểu đó chỉ là một tai nạn và rằng em thật sự không muốn nói đến chuyện đó." Giờ càng là lúc nên thú nhận vì làm như vậy sẽ khiến anh ta nghĩ rằng mình là người tốt. Và đúng là lúc này anh ta vẫn đang làm được việc tốt và thậm chí không biết điều đó.

Kịch bản B

Xin lấy một ví dụ, trong tình huống này bạn nghi ngờ một vài nhân viên của cửa hàng mình ăn cắp tiền.

Giai đoạn 1. Dàn cảnh. Với một trong những nhân viên này, hãy để cuộc trò chuyện ngẫu nhiên chuyển sang vấn đề ăn cắp và nói: "Ồ, tôi biết rõ ngay từ đầu chuyện gì đang xảy ra."

Giai đoạn 2. Không phải chuyện to tát. "Chắc là cậu biết rằng tôi đã biết. Cậu nghĩ sao khi mà cậu xoay xở việc đó được lâu đến vậy? Tôi hy vọng cậu không nghĩ tôi là một gã đại ngốc." (Đây là một câu rất tuyệt vì anh ta không muốn mạo hiểm xúc phạm bạn).

Giai đoạn 3. Tôi thông cảm với những gì cậu đã làm. "Tôi biết rằng cậu chỉ mới dính vào vì cậu rất ghê tởm những gì người khác làm. Không sao! Tôi

biết cậu không phải loại người như thế." Bạn có thấy câu nói này hiệu quả thế nào không? Bằng cách thú nhận, anh ta cảm thấy mình là một người tốt, loại người mà sếp của anh ta nghĩ anh ta là như vậy.

Nếu bạn không có được câu trả lời mà bạn đang cần, hãy tiếp tục bước tiếp theo.

Phương án tấn công 4

Giả định trực tiếp / phát đạn trong bóng tối

Giai đoạn 1. Dàn cảnh. Phương án này được sử dụng khi bạn có cảm giác khó chịu vì nghi ngờ điều gì đó nhưng lại không hoàn toàn chắc chắn cụ thể đó là gì cũng như không có bằng chứng nào. Trong phương án này, người đó sẽ bị ép phải nói về bất kỳ chuyện gì người đó cảm thấy là những hành động xấu của mình. Bạn sẽ ngạc nhiên trước những gì tuôn ra từ miệng người đó. Hãy nhớ giữ vững lập trường và không dấu dịu cho tới khi bạn nghe được lời thú nhận có giá trị. Tất cả chúng ta đều đã từng làm những việc chúng ta không lấy gì làm tự hào. Cách chất vấn này thật sự tác động tới tâm lý của đối tượng. Bạn có thế thượng phong vì bạn đang kiểm soát cuộc trò chuyện – bạn đang giữ tất cả các quân bài. Công việc của người đó là chỉ rõ những gì mình đã làm sai và làm thế nào sửa chữa chúng. Trước tiên hãy dàn cảnh: Bạn tỏ ra cộc lốc và lãnh đạm cứ như thể có nhiệm vụ nặng nề gì đó đang làm bạn chán

ngán. Điều này sẽ khiến tâm trí người đó phải chạy đua để tìm cách giải thích "lỗi của mình."

Giai đoạn 2. Tôi thấy xót xa. Hãy nói: "Tôi vừa phát hiện một việc và tôi thật sự xót xa [sốc, bất ngờ]. Tôi biết anh sẽ nói dối tôi và tìm cách chối, nhưng tôi chỉ muốn anh biết rằng tôi đã biết." Câu này khác hẳn với việc nói: "Đừng có dối tôi." Bằng cách nói: "Tôi biết anh sẽ nói dối tôi", bạn khẳng định hai điều: người đó có lỗi và bạn biết lỗi đó là gì. Lúc này, vấn đề còn lại là liệu người đó có thú nhận hay không. Lưu ý rằng bạn đừng để lộ mục đích câu hỏi của mình. Việc nói câu: "Chớ có dối tôi đấy!" khẳng định rằng bạn chưa biết sự thật là gì, khiến bạn rơi vào thế yếu hơn.

Nếu bạn không có được câu trả lời mà bạn đang cần, hãy tiếp tục giai đoạn kế tiếp.

Giai đoạn 3. Hãy giữ vững lập trường. Hãy nói: "Tôi nghĩ cả hai chúng ta đều biết tôi đang nói về chuyện gì. Chúng ta cần làm sáng tỏ và chúng ta có thể bắt đầu từ anh."

Nếu bạn không có được câu trả lời mà bạn đang cần, hãy tiếp tục giai đoạn kế tiếp.

Giai đoạn 4. Tiếp tục giữ vững lập trường. Nhắc lại những câu kiểu như: "Tôi tin chắc mọi chuyện tùy thuộc vào anh", "Càng phải đợi lâu thì tôi càng bực đấy."

Nếu bạn không có được câu trả lời mà bạn đang cần, hãy tiếp tục giai đoạn kế tiếp.

Giai đoạn 5. Dùng áp lực xã hội. Đây là lúc tăng thêm chút áp lực xã hội. Nó khẳng định lại rằng nhận định của bạn là một *sự thật*, không phải một nghi vấn: "Chúng ta đều đang nói về chuyện đó. Mọi người đều biết cả rồi." Lúc này, người đó bắt đầu tò mò muốn tìm hiểu những ai đã biết và làm thế nào mà họ biết. Ngay khi người đó tìm cách có được những thông tin này, bạn sẽ biết ngay là người đó có lỗi.

Nếu bạn không có được câu trả lời mà bạn đang cần, hãy tiếp tục bước tiếp theo.

Phương án tấn công 5

Ai cơ, tôi à?

Giai đoạn 1. Dàn cảnh. Phương án này rất hữu hiệu khi bạn không có bằng chứng thật sự nào cho thấy người đó có lỗi nhưng bạn tin rằng giả định của mình đúng. Xin lấy ví dụ, giả sử nhà của Winston bị đột nhập. Anh ấy tin chắc rằng thủ phạm là cô bồ cũ của mình, người mà anh vừa chia tay gần đây. Nhưng anh không dám chắc. Cô ta có chìa khóa, và thứ đồ duy nhất bị mất là vài món trang sức đắt tiền đã được giấu kỹ. Nhưng người quản gia hoặc ông thợ điện vừa mới đến cũng có thể làm việc đó hoặc đó chỉ là một

vụ trộm cắp tình cờ. Việc gọi cho cô bồ cũ và kết tội cô ta sẽ không có tác dụng. Cô ta sẽ phủ nhận tất cả và anh chẳng thu được bằng chứng hay lời thú nhận nào. Thay vào đó, Winston nên làm như sau:

Anh gọi điện báo tin cho cô ta biết, nhưng không hề quy kết, rằng đã có một vụ đột nhập xảy ra và một số món đồ bị mất. Cố gắng tỏ ra ngạc nhiên, cô ta hỏi chuyện gì xảy ra. Dưới đây là một ví dụ ngắn về đoạn hội thoại tiếp theo.

WINSTON: Cảnh sát muốn nói chuyện với tất cả những người đã tới nhà anh. Vì em vẫn còn giữ chìa khóa của anh nên họ cũng muốn gặp em đấy. Chỉ là chuyện thủ tục thôi mà. Dĩ nhiên, em không thuộc diện tình nghi.

CÔ BỒ CŨ: Nhưng em không biết gì về chuyện đó.

WINSTON: Ờ, anh biết chứ. Chuyện thủ tục ấy mà, anh đoán vậy. À, mà một người hàng xóm nói rằng bà ấy đã đọc được biển số xe của một chiếc xe đậu gần nhà anh ngày hôm đó.

CÔ BỒ CŨ: (Im lặng một lúc lâu) Thế à, hôm đó em cũng lượn lờ quanh khu anh ở đấy. Em có dừng lại để xem anh có nhà không. Nhưng anh không có nhà, thế là em đi luôn.

Đến lúc đó, cô ta sẽ giải thích rất rành mạch sự hiện diện của mình vào ngày hôm đó. Nhưng làm như vậy, cô ta đã xác định hoặc là một sự trùng hợp bất

thường hoặc là tội của mình. Nếu cô ta vô tội, cô ta sẽ không có lý do gì để theo đuổi mạch câu chuyện. Sau đó, Winston đưa ra thêm bằng chứng.

WINSTON: Ồ, thế à? Chà, họ còn lấy dấu vân tay rồi đấy. Cũng có chút manh mối.

CÔ BỒ CŨ: Lấy gì cơ?

WINSTON: À, họ lấy dấu vân tay và...

Đến lúc này, cô ta nói rằng cảnh sát có thể phát hiện thấy vân tay của mình vì trước đây cô ta từng ở đó. Mặc dù tới lúc ấy, Winston đã biết cô ta có dính líu nhưng phải khoảng 10 phút sau cô ta mới chịu đầu hàng và thú nhận – lúc đầu chỉ là "có vào nhà" và sau đó mới là "đã lấy nữ trang".

Giai đoạn 2. Thông báo nhưng chớ quy kết. Vô tình thông báo mối nghi ngờ của bạn.

Giai đoạn 3. Đưa ra những bằng chứng mà chắc chắn chúng sẽ bị bác bỏ. Khi đưa ra bằng chứng, bạn hãy để ý xem có phải mỗi câu nói của mình đều nhận được lời giải thích liên quan đến chuyện bằng chứng có thể bị hiểu sai như thế nào không. Chẳng hạn, giả sử bạn nghi ngờ một đồng nghiệp đã xé một vài trang tài liệu của bạn nhằm cản trở việc bổ nhiệm bạn. Trước hết, bạn cần dàn cảnh bằng cách cho người đó biết rằng bạn không tìm thấy một vài tài liệu quan trọng. Sau đó, bạn nói đại loại như: "Ôi trời, may là cô thư ký mới của tôi phát hiện thấy có người ở chỗ

máy hủy tài liệu ngày hôm đó. Cô ấy nói cô ấy nhận ra mặt người đó nhưng không biết tên." Lúc này, hãy xem liệu người đó có đưa ra lý do mình có thể bị nhận nhầm với "thủ phạm thật sự". Người đó có thể bảo bạn rằng lúc đó anh ta đang hủy một số tài liệu của chính anh ta. Một người vô tội không cảm thấy cần phải giải thích để tránh khả năng mình có thể bị kết tội sai.

Nếu bạn không có được câu trả lời mà bạn đang cần, hãy tiếp tục giai đoạn kế tiếp.

Giai đoạn 4. Tiếp tục. Tiếp tục với một số thông tin mà người đó có thể tìm cách giải thích thêm. Nhưng trên thực tế, ngay khi người đó bắt đầu nói lý do tại sao tình huống có thể "theo hướng đó", bạn đã biết đó chính là thủ phạm rồi.

Nếu bạn không có được câu trả lời như bạn đang cần, hãy tiếp tục bước tiếp theo.

Phương án tấn công 6

Giận dữ kết tội

Trong phương án này, bạn kết tội người đó về mọi chuyện và bất kỳ chi tiết nào đã bị lộ. Bằng cách kết tội người đó đã làm mọi chuyện, bạn sẽ có được lời thú tội liên quan đến những gì thật sự người đó đã làm – mà với anh ta, đến thời điểm này, vẫn chưa

phải là chuyện gì to tát, nếu xét theo những gì bạn đang quy kết cho anh ta.

Giai đoạn 1. Kết tội mọi chuyện. Với thái độ vô cùng khó chịu, hãy kết tội người đó đã có hành động thiếu trung thực.

Giai đoạn 2. Đưa ra mối nghi ngờ. Lúc này, bạn đưa ra một vấn đề mà bạn cảm thấy thật sự người đó đã làm, và với cố gắng nhằm tránh bản thân liên quan tới những vụ việc khác, người đó sẽ đưa ra lời giải thích cho một việc làm sai của mình. Người đó dĩ nhiên sẽ tự nhận là hoàn toàn vô can với những lời buộc tội khác.

Hãy nói kiểu thế này: "Ý tôi là, nếu không phải là anh [bất kỳ điều gì bạn nghi người đó làm] thì quá tốt rồi. Nhưng còn tất cả những chuyện khác thì vẫn chưa thấy anh nói gì."

Bạn có thể nhận được câu trả lời: "Không, tôi chỉ lấy trộm tài liệu đó do áp lực phải hoàn thành công việc, nhưng tôi chưa bao giờ bán các bí mật làm ăn cả!" Cách duy nhất chứng minh sự vô tội của người đó trước tất cả những lời kết tội giận dữ của bạn là giải thích tại sao người đó lại làm những gì bạn thật sự nghi ngờ anh ta có liên quan.

Nếu bạn không có được câu trả lời mà bạn đang cần, hãy tiếp tục giai đoạn kế tiếp.

Giai đoạn 3. Tiến lại gần hơn. Cách này khiến kẻ có lỗi càng lo lắng. Sự di chuyển như vậy làm cho người đó cảm thấy đang bị kéo lại gần. Nếu bạn không có được câu trả lời bạn muốn, hãy quay lại giai đoạn một và hỏi lại người đó.

Nếu bạn không có được câu trả lời mà bạn đang cần, hãy tiếp tục bước tiếp theo.

Phương án tấn công 7

Có lý do sao?

Giai đoạn 1. Đưa ra một sự thật. Trong phương án này, người đó phải trả lời câu hỏi của bạn với điều kiện đưa ra một thông tin gì đó, không đơn thuần là một lời phủ nhận. Chẳng hạn, nếu bạn muốn biết cô thư ký của mình có đi chơi đêm qua không khi mà cô ta nói bị ốm, câu hỏi của bạn có thể là: "Trên đường về nhà, tôi lái xe qua nhà cô. Chắc phải có lý do gì nên mới không thấy xe của cô?" Nếu bạn chỉ hỏi đơn thuần: "Tối qua cô có đi chơi không?" thì cô ấy có thể chối. Nhưng bằng cách đưa ra một sự thật hợp lý, bạn buộc cô ấy phải trả lời. Nếu cô ấy đi chơi, cô ấy sẽ cố gắng giải thích việc không thấy xe ở nhà và như vậy bạn sẽ xác minh được những gì bạn nghi ngờ là đúng – rằng cô ấy không ốm nằm nhà. Bạn thấy cách này hiệu quả chứ? Nếu nói dối, cô ấy sẽ phải giải thích chiếc xe đã biến đi

đâu. Cô ấy có thể nói rằng một người bạn đã mượn nó hoặc cô ấy có ra ngoài để mua thuốc cảm, v.v... Nếu đúng là cô ấy ốm nằm nhà, cô ấy chỉ việc nói rằng bạn đã nhầm – chiếc xe có ở nhà.

Giai đoạn 2. Thêm một phát đạn nữa. Bạn muốn bắn thêm một phát đạn để làm rõ hoặc nhận được lời giải thích hợp lý cho "sự thật" của bạn. Hãy nói: "Ồ, thật kỳ cục, tôi đã gọi đến nhà cô và thấy máy tự động trả lời." Cô ấy có thể trả lời: "Vâng, tôi bật máy lên để được nghỉ ngơi." Hãy nhớ, nếu cô ấy nói dối, cô ấy sẽ tìm cách nào đó để làm cho câu chuyện của mình khớp với sự thật của bạn. Sự thật có thể là một người bạn đã mượn chiếc xe và rằng cô ấy đã để máy tự động trả lời. Tuy nhiên, những "lời giải thích" này bắt đầu có xu hướng được sáng tạo thêm.

Thêm vào đó, vì cô ấy buộc phải nói những lời dối trá mới để bảo vệ những lời dối trá trước đó nên lúc này bạn hãy nói thêm vài câu để có thể phát hiện những dấu hiệu dối trá.

Nếu bạn không có được câu trả lời mà bạn đang cần, hãy tiếp tục giai đoạn kế tiếp.

Giai đoạn 3. Nhìn chằm chằm. Đây là một vũ khí ít được sử dụng nhưng rất hiệu quả. Nó đem lại những kết quả khác nhau tùy vào từng tình huống cụ thể. Nhìn chằm chằm khiến người đang thủ thế cảm thấy bị kéo lại gần; ánh mắt của bạn đang xâm phạm không gian

riêng của người đó, gây cho họ tâm trạng lo sợ. Để thoát ra, người đó chỉ cần nói với bạn sự thật. Hãy nhìn thẳng vào cô thư kí của bạn và hỏi lại.

Nếu bạn không có được câu trả lời mà bạn đang cần, hãy tiếp tục bước tiếp theo.

Phương án tấn công 8

Xác nhận của bên thứ ba

Đây là một trong những phương án rất hiệu quả, miễn sao bạn có sự hợp tác của người thứ ba. Bạn thu được độ tin cậy ở mức tối đa, bởi vì nó loại bỏ được mối nghi ngờ rằng chính bạn đang nói dối.

Kịch bản

Bạn nghi ngờ một nhân viên của mình đang nhờ người khác làm thay.

Giai đoạn 1. Giận dữ kết tội. Sau khi có được sự hỗ trợ của một người bạn hoặc đồng nghiệp, bạn nhờ người này đưa ra lời kết tội thay mình. Chẳng hạn: "Mel, tôi vừa nói chuyện với Cindy, và chị ấy bảo rằng chị ấy thấy mệt mỏi với việc anh nhờ người khác làm thay để có thể về sớm."

Khi đó, Mel chỉ quan tâm đến lời chê trách của Cindy đối với hành động của anh ta. Người thứ ba hoàn toàn đáng tin bởi vì hiếm khi chúng ta nghĩ đến việc nghi ngờ kiểu dàn cảnh này.

Nếu bạn không có được câu trả lời mà bạn đang cần, hãy tiếp tục giai đoạn kế tiếp.

Giai đoạn 2. Anh coi tôi là trẻ con à? Nếu anh ta vẫn không thú nhận, hãy chuyển trọng tâm bằng câu: "Anh coi tôi là trẻ con à? Cũng chẳng sao, nhưng tôi nghĩ tôi biết anh có thể dàn xếp mọi chuyện với chị ấy như thế nào." Hãy xem anh ta có cắn câu không. Một người vô tội sẽ không quan tâm đến việc dàn xếp mọi chuyện với người khác vì những gì anh ta không làm.

Nếu bạn không có được câu trả lời mà bạn đang cần, hãy tiếp tục giai đoạn kế tiếp.

Giai đoạn 3. Cú điện cuối cùng. "Được rồi. Nhưng anh có chắc không đấy?" Lúc này, bất kỳ thái độ lưỡng lự nào chắc chắn đều là dấu hiệu mắc lỗi bởi vì anh ta sẽ nhanh chóng cố gắng cân nhắc lựa chọn của mình.

Nếu bạn không có được câu trả lời mà bạn đang cần, hãy tiếp tục bước tiếp theo.

Phương án tấn công 9

Phản ứng dây chuyền

Trong phương án này, bạn tạo ra một phản ứng dây chuyền bắt nguồn từ chính những hành động gian dối của người đó. Nói cách khác, cách duy nhất người đó có thể lợi dụng một cơ hội mới được đưa ra cho mình

là thừa nhận những hành động trước kia của mình. Phương án này dựa trên giả định rằng việc làm sai trái đã xảy ra và vì thế mới có cuộc nói chuyện này. Bất kỳ khi nào bạn muốn người đó thú nhận, tốt hơn hết là hãy tạo ra một cuộc nói chuyện về những hành động của người đó. Nếu không, chắc chắn người đó sẽ nói dối hoặc đề phòng. Cả hai phản ứng này đều không có lợi cho bạn. Tuy nhiên, nếu trọng tâm cuộc thảo luận của bạn không phải là những gì người đó đã làm thì khi đó chắc chắn bạn sẽ làm cho người đó thừa nhận hành động của mình, vì người đó cho rằng bạn đã có bằng chứng.

Kịch bản

Bạn nghi ngờ một vài nhân viên trong cửa hàng của mình ăn cắp tiền.

Giai đoạn 1. Dàn cảnh. Trong cuộc gặp riêng với một nhân viên, hãy để người đó biết rằng bạn đang tìm kẻ nào liên quan đến tình trạng ăn cắp nội bộ trong toàn công ty.

Giai đoạn 2. Nghịch lý là... "Chúng tôi đang tìm xem ai biết việc đó được thực hiện như thế nào. Đừng lo, anh sẽ không bị sao cả. Thực tế là chúng tôi đã biết việc này rồi. Chúng tôi quan tâm đến chuyện năng lực của anh như thế nào hơn. Rất ấn tượng! Nhân tiện, chúng tôi thấy rằng vì anh biết việc đó nên anh cũng sẽ biết cần ngăn chặn nó như thế nào. Giả dụ như

vậy, thật không bình thường, nhưng đây là một trường hợp bất thường."

Lúc này, anh ta sẽ cảm thấy thoải mái với những hành động trước đó của mình. Vị thế mới của anh ta thậm chí tùy thuộc vào những việc làm sai trái của anh ta. Anh ta cho rằng việc phủ nhận những gì đã làm sẽ đánh mất cơ hội thăng tiến lớn. Nếu bạn kể câu chuyện thật thuyết phục, anh ta thậm chí sẽ khoe khoang về những việc làm sai trái của mình.

Nếu bạn không có được câu trả lời mà bạn đang cần, hãy tiếp tục giai đoạn kế tiếp.

Giai đoạn 3. Tôi đã bảo họ như vậy. "Anh biết đấy, tôi đã bảo họ rằng anh quá sợ hãi nên không thể thảo luận công khai về chuyện này [Chú ý xem cụm từ "thảo luận công khai" có tác dụng xoa dịu như thế nào; nó tốt hơn là "thú nhận" hoặc "đừng nói dối nữa" rất nhiều]. Tôi đã đúng, họ đều nhầm."

Câu này rất hiệu quả vì lúc này người đó cảm thấy rằng cho dù "họ" là ai thì họ đều đứng về phía anh ta. Anh ta sẽ thấy do dự khi bán đứng "họ". Hãy quan sát xem người đó có do dự hay không. Nếu anh ta có lỗi, anh ta sẽ cân nhắc sự lựa chọn của mình. Việc này cần thời gian. Một người vô tội không phải suy tính gì. Chỉ kẻ có tội mới cần lựa chọn thú nhận hay không.

Nếu bạn không có được câu trả lời mà bạn đang cần, hãy tiếp tục bước tiếp theo.

Phương án tấn công 10

Mắt xích còn thiếu

Phương án này được sử dụng khi bạn có một vài ý tưởng về những gì đang diễn ra, nhưng bạn lại không biết toàn bộ câu chuyện. Bạn đưa ra thông tin bạn thật sự nắm được để người đó tiết lộ phần còn lại của câu chuyện. Cách này cũng được sử dụng với một câu nói mấu chốt rất kỳ diệu, và nếu người đó cắn câu, đó chính là kẻ có tội.

Kịch bản

Bạn nghĩ rằng người mẹ kế thuê thám tử tư theo dõi bạn.

Giai đoạn 1. Liệt kê các sự thật. Hãy kể cho bà ấy chuyện gì đó mà bạn biết là đúng như vậy. Bạn có thể nói: "Con biết dì không quan tâm lắm đến con, và dì không thích chuyện hôn nhân, nhưng lần này dì đã đi quá xa."

Giai đoạn 2. Tuyên bố giả định của bạn. "Con biết hết mọi chuyện về tay thám tử. Tại sao dì cho rằng việc đó cần thiết?"

Giai đoạn 3. Câu nói kỳ diệu. "Dì biết đấy, con khó chịu tới mức không muốn nói về chuyện đó lúc này."

Nếu bà ấy im lặng thì có thể là bà ấy có lỗi. Nếu bà ấy không có ý kiến gì về những điều bạn đang nói, bạn có thể tin chắc rằng bà ấy chẳng quan tâm đến

chuyện bạn có khó chịu không muốn nói đến chuyện đó hay không – vì bạn không có lý do gì để khó chịu.

Kẻ có lỗi sẽ vồn vã với đề nghị của bạn vì bà ấy không muốn làm bạn phát khùng thêm. Một người vô tội sẽ nổi xung với bạn vì bạn đã kết tội sai và sẽ muốn tranh luận *ngay lập tức*.

Nếu bạn không có được câu trả lời mà bạn đang cần, hãy tiếp tục bước tiếp theo.

Phương án tấn công 11

Chỉ trích hay lo lắng

Giai đoạn 1. Tôi chỉ muốn anh biết. Mấu chốt của phương án này không phải là kết tội, chỉ cần thông báo. Phản ứng của kẻ tình nghi sẽ cho bạn biết người đó có tội hay vô tội.

Phương án này khám phá tâm trạng của một người khi người đó được cung cấp thông tin mới. Pamela đi khám sức khỏe định kỳ, và khi bác sĩ của cô ấy có kết quả xét nghiệm máu, ông ấy gọi điện để thông báo rằng cô ấy đã nhiễm virus mụn giộp. Nhớ lại những bạn tình gần đây của mình, cô ấy tin chắc rằng Mike hoặc Steven đã đổ bệnh cho mình. Nếu chỉ hỏi hai "nghi can" rằng họ có cố tình đổ bệnh cho cô hay không có thể chẳng có tác dụng gì, vì chắc chắn cả hai anh chàng này sẽ chối bay. May sao, Pamela

rất giỏi phát hiện nói dối và quyết định làm theo một cách khác.

Cô gặp cả hai anh chàng và ngẫu nhiên báo cho họ biết rằng cô vừa phát hiện bị mụn giộp. Phản ứng mà cô nhận được giúp cô biết ngay thủ phạm. Sau khi nghe tin, hai anh chàng phản ứng như sau:

MIKE: Ấy, đừng nhìn anh thế! Anh không đổ bệnh cho em đâu! Anh không bị bệnh.

STEVEN: Cái gì cơ? Em bị bệnh bao lâu rồi? Có thể em đã đổ bệnh cho anh rồi cũng nên! Anh không thể tin nổi. Em có chắc không đấy?

Anh chàng nào chắc chắn là thủ phạm? Nếu bạn đoán là Mike, bạn đã đúng. Khi nghe nói rằng bạn tình trước kia của mình bị mắc chứng bệnh dễ truyền nhiễm và khó chữa, anh ta thủ thế ngay – cho rằng mình đang bị kết tội đã đổ bệnh cho cô ấy. Anh ta không quan tâm đến sức khỏe của chính mình bởi vì anh ta đã *biết* mình bị nhiễm bệnh. Steven, ngược lại, cho rằng việc Pamela nói chuyện nhằm thông báo cho anh biết rằng cô ấy có thể đã lây truyền bệnh sang *anh*. Do đó, anh phát cáu vì anh lo lắng cho sức khỏe của mình. Mike chỉ đơn giản là muốn làm cho Pamela tin anh ta vô tội.

Đây là một ví dụ khác. Giả sử bạn đang làm việc tại bộ phận dịch vụ khách hàng của một cửa hàng máy tính. Một khách hàng mang đổi chiếc máy in bị

hỏng mới mua vài ngày trước. Anh ta có hóa đơn chính hãng và chiếc máy in được đóng gói gọn gàng trong chiếc hộp nguyên bản. Khi kiểm tra chi tiết, bạn phát hiện một bộ phận dễ tháo, đắt tiền và quan trọng của chiếc máy đã mất, một chi tiết rõ ràng cho thấy tại sao chiếc máy không hoạt động được. Đây là hai phản ứng bạn có thể nhận được sau khi thông báo cho khách hàng phát hiện của mình.

Phản ứng 1. "Tôi không lấy nó ra. Nó vẫn nguyên như thế khi tôi mua nó." (Tự vệ)

Phản ứng 2. "Sao cơ? Các anh bán cho tôi một chiếc máy thiếu chi tiết à? Tôi đã lãng phí hai tiếng cố gắng làm cho thứ này hoạt động đấy." (Công kích)

Bạn có thấy cách này hiệu quả không? Người bật ra phản ứng 2 có quyền bực bội; trong đầu anh ta không hề có ý nghĩ rằng anh ta đang bị nghi ngờ. Người đưa ra phản ứng 1 biết anh ta thậm chí không cố làm cho chiếc máy in hoạt động bởi vì anh ta đã lấy thiết bị đó. Anh ta chẳng hề giận dữ. Anh ta cho rằng anh ta đang bị kết tội đã lấy thiết bị và thủ thế ngay khi bạn thông báo cho anh ta về bộ phận bị mất.

Nếu bạn không có được câu trả lời mà bạn đang cần, hãy tiếp tục bước tiếp theo.

BƯỚC 3

MƯỜI MỘT VIÊN ĐẠN BẠC: LÀM THẾ NÀO BIẾT SỰ THẬT MÀ KHÔNG BÓC MẼ NGƯỜI KHÁC

Mười một viên đạn bạc dưới đây có thể dùng riêng biệt hoặc theo tuần tự, lần lượt từng viên, cho tới khi bạn có được câu trả lời bạn đang tìm kiếm. Chúng được vạch ra nhằm làm cho người đó thú nhận sự thật. Trong khi có thể nã đạn theo bất kỳ trật tự nào thì một số viên đạn bạc trong đó lại phủ định những viên tiếp theo, vì thế, hãy xem viên nào thích hợp với tình huống cụ thể của bạn và sau đó, sắp xếp chúng theo phương án phù hợp.

Bạn muốn bày tỏ sự cảm thông và tính chân thật khi sử dụng những viên đạn bạc này. Chúng có hiệu quả nhất khi bạn bộc lộ sự trung thực hoàn toàn trong những gì bạn đang nói. Vì thế đừng "tự tố giác mình" do phạm phải những sai sót tương tự lộ ra qua các manh mối. Bạn biết đấy, "gậy ông đập lưng ông" mà. Nếu bạn không mắc phải sai sót nào thì người đang nói chuyện với bạn sẽ thừa nhận, cả ở cấp độ có ý thức và vô thức, rằng bạn rất chân thành. Đừng quên rằng người đó phải tin những gì bạn đang nói. Nếu bạn đe dọa người đó, phải dùng một lời đe dọa đáng tin cậy, nếu không họ sẽ không cắn câu. Để thể hiện sự trung thực trong thông điệp của mình, hãy sử dụng các kỹ thuật dưới đây:

- Nhìn thẳng vào mắt người đó.
- Dùng tay nhấn mạnh thông điệp của bạn.
- Dùng những cử chỉ sôi nổi ăn khớp với cuộc trò chuyện.
- Đứng hoặc ngồi thẳng – không được thõng vai xnống.
- Đừng bắt đầu với những câu nói kiểu như: "Nói thật với anh..." hay "Thật lòng mà nói...".
- Đối diện với người đó. Không quay người đi hướng khác.

VÀ CHỚ QUÊN CỦ CÀ RỐT!

"Và đến lượt Lucky..." Đây là câu nói quen thuộc của người dẫn chương trình lúc mở đầu cuộc đua chó. Lucky là một con thỏ nhồi bông di chuyển quanh đường đua ngay trước mặt con chó đầu đàn, đó là một cách kích thích đàn chó chạy nhanh hơn. Những kẻ nói dối cũng giống như đàn chó vậy. Họ cần một động lực để thú nhận. Động lực đó sẽ mạnh hơn nếu được đưa ra theo một cách riêng. Phần thưởng dành cho việc thú nhận cần phải có ngay lập tức, rõ ràng, cụ thể và hấp dẫn. Bạn không thể chỉ nói cho một người biết những gì anh ta sẽ có được nếu trung thực, hoặc sẽ mất nếu tiếp tục nói dối; bạn phải làm cho người đó thấy nó là thật – trên thực tế, phải thật đến mức người đó có thể cảm nhận, nếm, sờ, nhìn hoặc nghe thấy nó. Làm cho nó trở thành thực tế đối với

người đó. Hãy để cho người đó trải nghiệm toàn bộ khoái cảm của việc trung thực và nỗi đau nếu tiếp tục dối trá. Càng kích thích nhiều giác quan càng tốt, đặc biệt là thị giác, thính giác, thêm vào đó là động lực. Cần tạo ra hình ảnh cho người đó nhìn, âm thanh cho người đó nghe và những cảm xúc mà người đó gần như có thể cảm nhận được. Bạn cần làm cho trải nghiệm này càng thật càng tốt.

Cách tốt nhất để làm việc này là nói ra những cái lợi trước, sau đó mới đến những cái mất, cuối cùng nêu ra các lựa chọn. Bạn cần sử dụng trí tưởng tượng này cùng những viên đạn bạc.

Chẳng hạn, giả sử bạn là sếp và bạn đang điều tra khả năng có nhân viên thụt két của công ty. Đây là cách bạn có thể nói với người đó: "Bill, anh cần kể cho tôi toàn bộ câu chuyện[2] để chúng ta có thể bỏ qua hết. Xem này, tôi có vài kế hoạch lớn dành cho anh. Anh biết văn phòng có sàn cẩm thạch xanh và quầy rượu gắn gương chứ? Chà, thật tuyệt vì ít lâu nữa anh sẽ được ngồi sau chiếc bàn gỗ sồi vững chãi và điều hành bộ phận của riêng mình. Dĩ nhiên, anh sẽ có trợ lý của mình – có lẽ là cô Cathy. Và sáng sáng khi anh

---

[2] Cụm từ "toàn bộ câu chuyện" hiệu quả hơn là đề nghị ai đó thú nhận hoặc nói ra sự thật. Bằng cách hỏi về toàn bộ câu chuyện, bạn không hàm ý rằng người đó đang nói dối bạn và bạn đang dành cho anh ta một lời khen vì đã trung thực phần nào. Lúc này, anh ta chỉ phải tiến thêm chút nữa là trung thực hoàn toàn. Đề nghị người đó nói ra sự thật tức là đề nghị họ thay đổi quan điểm ban đầu của mình, nói dối. Và như thế khó khăn hơn.

đến chỗ làm, anh có thể đỗ xe vào một trong những chỗ dành riêng cho anh. Anh sẽ được tham dự các buổi dạ tiệc hàng tháng dành cho ban lãnh đạo cũng như sử dụng nhà nghỉ của công ty ở Hawaii."

Bạn có thấy viễn cảnh trên giúp Bill hình dung bản thân trong vị trí mới như thế nào không? Việc thăng tiến "hợp lý" của anh ta đã chuyển thành một trải nghiệm xúc cảm.

Lúc này, với tư cách là sếp của Bill, bạn ngừng nói, thở dài và kết thúc câu nói của mình bằng ngữ điệu kẻ cả nhất: "Tiếc rằng, không viễn cảnh nào trong số này có thể trở thành hiện thực nếu chúng ta không làm rõ được vấn đề số tiền bị mất. Lấy số tiền ấy là một chuyện – tất cả chúng ta đều có thể phạm sai lầm. Tôi sai, anh sai, chúng ta đều sai. Nhưng tôi không thể để một kẻ dối trá làm ở đây. Nếu anh đợi đến lúc tôi biết rõ qua kế toán, mà chắc chắn tôi phải làm như vậy, thì anh sẽ phải nhanh chóng ra khỏi đây. Và tiếc rằng anh biết rõ mọi chuyện sẽ như thế nào. Kiếm một công việc khác sẽ rất khó khăn cho anh. Khi anh ngày ngày lê bước trên hè phố đi tìm việc làm, anh sẽ thấy những cánh cửa đóng sầm trước mặt mình. Tôi tin chắc anh chẳng hề muốn đối diện với vợ mình mỗi tối khi anh bảo cô ấy rằng anh thật xui xẻo vì không kiếm được một công việc mới. Vậy sẽ ra sao nhỉ? Văn phòng làm việc và tương lai sán lạn, hay sự nhục nhã và nỗi đau đánh mất tất cả?"

TRÊN HẾT, HÃY KIÊN ĐỊNH!

Hãy truyền tải thông điệp của bạn một cách nhất quán. Hãy nhớ rằng tất cả chúng ta đều giao tiếp ở hai cấp độ: ngôn ngữ và phi ngôn ngữ. Chẳng hạn, khi bạn đưa ra một tối hậu thư, hãy bảo đảm rằng quá trình giao tiếp phi ngôn ngữ của bạn nhất quán với lời nói. Nếu bạn bảo ai đó rằng bạn đã "lãnh đủ và đang bị nói dối" thì bạn sẽ không thuyết phục được họ. Trong ví dụ này, bạn cần đứng lên và tiến ra cửa. Bạn cũng có thể quay lại với chiến lược khác. Cách ứng xử của bạn phải luôn phản ánh sức mạnh và cảm xúc mà bức thông điệp chứa đựng.

Mách nước nhanh: Khi nói chuyện bạn nên luôn luôn sử dụng tên của người đó. Người ta có xu hướng lắng nghe cẩn thận hơn và trả lời ngoan ngoãn hơn khi nghe thấy tên mình.

Viên đạn bạc 1

Nếu bạn nghĩ chuyện đó không ổn, hãy đợi cho tới khi nghe thấy điều này!

Viên đạn bạc này rất hiệu quả vì nó buộc kẻ nói dối nghĩ về mặt tình cảm thay vì lý trí. Nó làm giảm bớt tội lỗi của người đó bằng cách khiến họ cảm thấy rằng họ không đơn độc, và nó "khuất phục" kẻ nói dối do tạo ra chút giận dữ và/hoặc tò mò. Thêm nữa, người đó nghĩ rằng bạn và họ đang trao đổi thông tin,

thay vào việc họ cung cấp cho bạn điều gì đó mà chẳng thu được gì cả.

Câu hỏi mẫu: "Tôi đặt cho anh những câu hỏi này là vì tôi vừa kết thúc một vài việc mà tôi không lấy gì làm hãnh diện cho lắm. Tôi có thể hiểu tại sao anh cũng... Dù sao tôi cũng cảm thấy thanh thản. Lúc này, tôi không cảm thấy quá tồi tệ." Khi đấy, người đó sẽ hỏi bạn để biết cụ thể hơn về những hành động của bạn. Nhưng hãy nhớ rằng người đó phải nói với bạn trước. Hãy kiên quyết và người đó sẽ nói thật.

Viên đạn bạc 2

Đó chỉ là một tai nạn. Thật vậy!

Đây là một chiến thuật tuyệt vời vì nó khiến người đó cảm thấy rằng cho bạn biết đích xác chuyện gì đã xảy ra là một việc làm tốt. Người đó đã làm gì đó không đúng, nhưng đó không còn là mối quan tâm của bạn nữa. Bạn chuyển trọng tâm mối quan tâm của mình sang những ý định của người đó,. chứ không phải hành động của họ. Điều này làm cho kẻ nói dối dễ dàng thú nhận hành vi của mình và "thu xếp ổn thỏa" với lời giải thích rằng việc đó không phải là chủ tâm. Người đó cảm thấy bạn quan tâm đến động cơ của họ. Nói cách khác, bạn để người đó biết rằng mối quan tâm thật sự của bạn không phải là *những gì* người đó làm, mà là *tại sao* người đó lại làm như vậy.

Câu hỏi mẫu: "Tôi có thể hiểu rằng anh không có ý định gì về những việc đã xảy ra. Mọi chuyện ngoài tầm kiểm soát và anh hành động mà không hề suy nghĩ. Tôi chấp nhận điều đó – chỉ là một tai nạn, đúng không nào? Nhưng nếu anh làm việc ấy có chủ đích, tôi không nghĩ mình có thể tha thứ cho anh. Anh cần nói cho tôi biết rằng anh không cố ý làm việc đó. Nào!"

Viên đạn bạc 3

"Gậy ông đập lưng ông"

Bắn viên đạn bạc này thật sự là tung ra một cú ném bóng xéo về mặt tâm lý. Với ví dụ này, bạn hãy bảo người đó rằng họ đã làm một việc gì đó tốt, chứ không hoàn toàn xấu. Người đó dễ dàng bị cách này khuất phục.

Kịch bản A

Bạn nghi ngờ Richard đang biển thủ công quỹ. Bạn muốn tìm hiểu xem điều đó có đúng là sự thật không, và nếu đúng vậy, tình trạng này đã kéo dài bao lâu.

Câu hỏi mẫu: "Này, Richard, tôi nghĩ anh và tôi có thể là những đối tác rất ngon lành. Có vẻ anh đang hơi lấn sân của tôi một chút. Nhưng không sao! Chúng ta có thể bắt tay nhau, anh bạn quỷ quái ạ!" Bạn cần tỏ ra vui vẻ khi bạn cho họ biết rằng mình đã biết những việc người đó làm.

Kịch bản B

Bạn nghi ngờ người bạn đời của mình đang ngoại tình.

Câu hỏi mẫu: "Anh biết không, John, vì em rất lo sợ những gì đang xảy ra sau lưng em [câu này có mục đích tạo sự tin tưởng; bắt đầu bằng một lời nói trung thực sẽ làm cho những gì tiếp sau đáng tin cậy hơn], nên anh cần nói gì đó. Em có thể giúp anh đỡ bị đàm tiếu. Có lẽ cả ba chúng ta cùng bắt tay nhau. Thế sẽ rất tuyệt. Và tất cả những lời đàm tiếu đều trở thành ngớ ngẩn."

Chà, anh chồng đã bị thuyết phục. Anh ta có động cơ để nói ra sự thật và nó tốt hơn là những việc anh ta đang bí mật tiến hành. Nói cách khác, anh ta nghĩ rằng bằng cách nói thật, anh ta sẽ vui vẻ làm những gì mình đang làm. Nếu anh ta không dối lừa bạn, anh ta sẽ nghĩ bạn gàn dở, nhưng dù sao bạn cũng sẽ có được sự thật.

Kịch bản C

Bạn muốn biết người mình đang phỏng vấn có dối trá về bản lý lịch hay không.

Câu hỏi mẫu: "Chúng ta đều biết rằng ai cũng tô vẽ lý lịch của mình chút ít. Cá nhân tôi nghĩ nó thể hiện sự can đảm. Nó cho tôi biết rằng người đó không ngại đảm nhận những trách nhiệm mới. Trong bản lý lịch này, phần nào anh sáng tạo nhiều nhất nhỉ?"

Viên đạn bạc 4

Chân lý hay hậu quả

Với viên đạn bạc này, bạn buộc đối thủ của mình phải hợp tác với bạn hoặc cả hai chẳng đi tới đâu cả. Trường hợp này hoàn toàn đối nghịch với trường hợp "Gậy ông đập lưng ông". Ở đây, người đó chẳng có gì trừ phi hợp tác với bạn. Và thật ra bạn cũng chưa có gì (tức là chưa biết sự thật), nên đây sẽ là một sự hợp tác có lợi cho bạn. Câu chuyện dưới đây chứng minh rất rõ điều này.

Một nông dân trồng dưa hấu rất tham lam và độc ác nhận thấy rằng đêm nào cũng có người ăn cắp một quả dưa của ông ta. Dù cố thế nào ông ta cũng không tóm được tên trộm. Nản chí và bực tức, một buổi chiều nọ, ông ta đi vào thửa ruộng dưa rộng mênh mông của mình và tiêm một liều thuốc độc vào một quả dưa. Vốn vẫn còn lương tâm, ông ta dựng một tấm biển đề: "Dành cho kẻ ăn cắp của ta: Ta đã đầu độc một quả dưa. Nếu ăn cắp của ta, ngươi sẽ phải mạo hiểm mạng sống của mình." Sáng hôm sau, khi ra ruộng, mặc dù rất mừng vì tên trộm không bị sao cả, nhưng ông ta lại thấy một bức thư để lại cho mình: "Thưa ông chủ: Đêm nay tôi cũng đã đầu độc một quả dưa của ông. Giờ thì chúng ta có thể hợp tác hoặc tất cả sẽ thối rữa hết."

Kịch bản A

Bạn nghi ngờ người quản gia ăn cắp của mình.

Câu hỏi mẫu: "Tôi muốn được nghe từ chị trước. Tôi có thể chấp nhận những gì chị đã làm/những gì đã xảy ra, nhưng không chấp nhận lời nói dối của chị về chuyện đó. Nếu chị không nói thật với tôi thì mọi chuyện chấm hết. Nếu chị nói thật, mọi chuyện trở lại bình thường. Nhưng nếu không, chúng ta không còn cơ hội nào nữa, và chị sẽ chẳng được gì."

Bạn không thể để người đó được lợi nhờ hành động của họ, trừ phi họ nói cho bạn biết. Lúc này, cách duy nhất để người đó có thể dàn xếp mọi chuyện là thú nhận và hợp tác với bạn.

Viên đạn bạc này cho phép người đó thú nhận những việc làm sai trái của mình mà không quá căng thẳng. Bạn cần thể hiện rằng bất kỳ việc gì người đó đã làm đều không tệ bằng việc họ nói dối về chuyện đó: "Những gì chị đã làm là một chuyện – chúng ta có thể bỏ qua – nhưng nói dối mới là vấn đề tôi không thể bỏ qua. Hãy trung thực và chúng ta có thể bỏ qua toàn bộ mọi chuyện. Chỉ khi nào chị nói thật, chị mới có thể tiếp tục ở lại đây."

Viên đạn bạc 5

Thú nhận ngay hoặc giữ im lặng mãi mãi

Những người thợ ống nước biết rằng thời điểm đàm phán giá cả là khi tầng hầm bị ngập nước. Rõ ràng, động cơ khiến chủ nhà phải hành động sẽ mạnh nhất khi vấn đề trầm trọng nhất. Và khi nào nghiệp đoàn phi công nên tiếp tục đình công? Đó là thời điểm ngay trước các kỳ nghỉ hoặc những ngày sử dụng máy bay cao điểm trong năm. Tên của trò chơi này là đòn bẩy.

Hạn chót sẽ tạo ra kết quả. Bạn nghĩ mình sẽ chịu nộp thuế nhanh đến mức nào nếu không có hạn chót? Hoặc nếu có hạn chót nhưng lại không có chế tài phạt kèm theo? Bạn sẽ hoàn tất một dự án nhanh đến mức nào nếu lãnh đạo của bạn bảo bạn rằng kết quả phải nằm trên bàn ông ấy trước khi bạn về hưu? Liệu bạn có sốt sắng sử dụng các phiếu thưởng bằng hiện vật nếu chúng không có ngày hết hạn không? Gần như trong mọi lĩnh vực của cuộc sống, chúng ta đều có hạn chót kèm theo các chế tài xử phạt.

Những thứ hiếm hoi luôn được ưu tiên một vị trí đặc biệt. Nói một cách đơn giản, hiếm đồng nghĩa với tốt. Bạn có thể tăng hiệu lực lời nói của mình bằng cách thể hiện rằng đây là lần duy nhất bạn thảo luận về vấn đề này. Hãy để người đó biết rằng (a) đây là cơ hội cuối cùng để giải thích, và (b) bạn có thể tìm hiểu những gì bạn cần từ người khác. Cần cố gắng tăng tốc

độ nói. Bạn càng nói nhanh, thời gian người đó phải xử lý thông tin càng ít, đồng thời nó thể hiện mức độ cấp thiết mạnh mẽ hơn.

Hãy đưa ra hạn chót kèm chế tài phạt nếu đối tượng không thực hiện điều đó. Hạn chót khiến người ta phải hành động. Nếu kẻ có lỗi nghĩ rằng lúc nào họ cũng có thể thú tội thì họ sẽ dùng biện pháp chờ đợi xem tình hình sẽ như thế nào trước khi chịu khuất phục. Hãy để cho người đó biết rằng bạn đã biết và có bằng chứng về hành vi của họ. Việc thừa nhận tội chính vào lúc này mới tạo cơ hội để người đó thanh minh cho bản thân.

Câu hỏi mẫu I: "Tôi muốn nghe chuyện đó từ chính anh ngay lúc này. Qua ngày mai, anh nói gì thì cũng sẽ không làm tôi thay đổi đâu."

Câu hỏi mẫu II: "Tôi biết chuyện gì đã xảy ra/anh đã làm những gì. Tôi hy vọng được nghe chuyện đó từ anh trước. Việc tôi được nghe từ phía anh trước rất có ý nghĩa. Tôi biết câu chuyện nào cũng có hai phía, và trước khi quyết định sẽ làm gì, tôi muốn nghe từ phía anh trước."

Lắng nghe mọi chuyện làm cho người đó cảm thấy mình vẫn còn cơ hội nếu thú nhận. Sau hết, những gì thật sự đã xảy ra không đáng ngại như những gì bạn đã nghe. Lúc này, thú nhận là cách để người đó giảm bớt thiệt hại.

Viên đạn bạc 6

Quá trình đảo ngược

Phương án này tạo cho người đó một động lực bất ngờ và không đoán trước được khiến họ phải nói ra sự thật. Bạn thể hiện cho người đó biết rằng những gì đã xảy ra hoặc những gì người đó đã làm là chuyện có thể chấp nhận được vì nó cho phép bạn và người đó thiết lập một mối quan hệ – cá nhân hoặc công việc – tốt hơn bao giờ hết. Bạn cho người đó cơ hội giải thích tại sao họ lại làm vậy. Đồng thời bạn cũng tự trách mình.

Câu hỏi mẫu: "Tôi hiểu tại sao anh lại làm thế. Rõ ràng anh sẽ không làm trừ phi anh có lý do. Có lẽ anh bị đối xử bất công hoặc còn thiếu sót gì đó. Tôi có thể giúp được gì để việc đó không xảy ra nữa?" Đây là một câu hỏi mang tính thừa nhận – bạn thừa nhận mình đúng khi nhận định rằng người đó đã hành động như thế. Khi người đó bắt đầu phàn nàn về vấn đề của mình, việc đó cũng mở đường cho người đó thanh minh với bạn về hành động sai trái trước đây của họ. Hãy nói tiếp câu này: "Tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm về những việc làm của anh. Chúng ta hãy hợp tác với nhau để chuyện này xảy ra nữa. Tôi hoàn toàn hiểu. Anh đã đúng khi làm những điều đó."

Viên đạn bạc 7

Tôi không thích làm việc này, nhưng anh không cho tôi có sự lựa chọn nào khác

Đây là chiến lược duy nhất mang hơi hướng đe dọa. Những viên đạn bạc khác làm cho người đó thấy thoải mái tự bộc bạch. Viên đạn bạc này làm không khí nóng lên một chút. Bạn để người đó biết rằng sẽ có những dây mơ rễ má và những tác hại lớn hơn so với việc tiếp tục nói dối bạn – những việc người đó không bao giờ nghĩ tới.

Với viên đạn bạc này, bạn tăng khoản tiền đặt cược, nhưng bạn dựa vào trí tưởng tượng của người đó để nêu lên những thiệt hại mà bạn có thể gây ra. Tâm trí người đó sẽ dượt qua tất cả những trường hợp có thể xảy ra vì bản thân người đó cảm thấy lo sợ. Bạn tạo ra một vấn đề lớn hơn và sau đó đưa ra một giải pháp. Kẻ nói dối phải lựa chọn dựa trên tỷ lệ được/mất mà người đó cho là có lợi cho mình. Để cho người đó biết rằng những cái được lớn hơn sẽ giúp họ xác lập lại tỉ lệ rủi ro/phần thưởng có lợi cho bạn.

Câu hỏi mẫu I: "Tôi không muốn phải làm việc này, nhưng anh không cho tôi có sự lựa chọn nào khác." Câu nói này chắc chắn sẽ đẩy người đó tới phản ứng: "Làm gì cơ ạ?" Lúc này, người đó đang đợi xem sự thỏa hiệp sẽ là gì. Nhưng chớ cam kết bất kỳ hành động nào. Cứ để người đó nghĩ ra kịch bản cho những gì bạn sẽ làm, trừ phi người đó thú nhận.

Câu hỏi mẫu II: "Anh biết tôi có thể làm những gì, và tôi sẽ làm. Nếu anh không muốn nói với tôi lúc này, thì cứ việc. Tôi chỉ làm những gì tôi phải làm."

Sau khi nói câu này, hãy chú ý quan sát phản ứng của người đó. Nếu người đó quan tâm đến những gì bạn sẽ làm, thì rõ ràng là người đó có lỗi. Tuy nhiên, nếu người đó khẳng định lại rằng mình chẳng làm gì, thì trên thực tế, người đó có thể vô tội. Sở dĩ xảy ra hai tình huống này là vì người có tội cần biết hình phạt để quyết định xem liệu có đáng để tiếp tục dối trá hay không. Chỉ kẻ có tội mới cần lựa chọn có nên thú tội hay không. Họ chính là đối tượng phải đưa ra quyết định. Người vô tội không cần lựa chọn nên chẳng có gì phải cân nhắc cả.

Viên đạn bạc 8

Tôi đoán anh không được phép

Đừng bao giờ đánh giá thấp sức mạnh của việc nhắc đến cái tôi của ai đó. Có lúc bạn cần thổi phồng nó lên và có lúc bạn cần chỉ trích nó. Viên đạn bạc này chính là chỉ trích.

Thật sự đáng buồn là cái tôi của một vài người rất yếu – nhưng với những người này, đây là một viên đạn bạc rất hiệu quả. Nó thật sự tác động mạnh đến họ. Một người bạn của tôi là thanh tra cảnh sát rất ưa

kỹ thuật này. Dưới đây là một ví dụ cho thấy nó được sử dụng như thế nào.

"Chúng tôi tóm được gã này đang đánh đập hai kẻ vô gia cư. Chúng tôi hoàn toàn chẳng làm gì được gã cả. Cuối cùng, sau nửa giờ, chúng tôi nghĩ phải thả cho gã đi. Chúng tôi không truy tố được vì một tay vô gia cư chuồn mất còn tay kia thì quá khiếp hãi. Vì thế, tôi nhìn thẳng vào gã lưu manh và nói: 'À, được đấy, tao biết rồi. Mày sợ thằng Niko [một tay buôn ma túy mà gã từng hợp tác cùng trước kia] sẽ đá đít mày. Phải thế không nào? Mày không thể ra tòa vì chuyện này bởi lẽ nó đang nắm thóp mày. Mày là thằng nô lệ khốn khổ của nó.' Sau khi kẻ tình nghi phun ra vài câu chửi rủa, gã gào tướng lên: 'Chẳng ai nắm thóp tôi cả.' Gã tỏ ra phẫn nộ. Và để chứng minh lời của mình, gã làm những gì gã phải làm: gã thú nhận, đầy vẻ tự hào."

Câu hỏi mẫu I: "Tôi nghĩ tôi biết có chuyện gì – anh không được phép kể với tôi. Có ai đó đang giật dây và anh sẽ gặp rắc rối."

Câu hỏi mẫu II: "Được rồi, tôi nghĩ tôi biết có chuyện gì. Anh sẽ cho tôi biết sự thật nếu anh có thể làm thế, nhưng anh không có gan. Anh không thể và có lẽ anh cảm thấy uất ức về điều đó giống như tôi đây."

Viên đạn bạc 9

Quyền thế hơn

Nếu tình huống dối trá là thật, viên đạn bạc uày sẽ có tác dụng rất mạnh. Một người quen của tôi từng làm việc cho phòng nhân sự của một công ty tài chính lớn rất thích phương án này. Chị nói với tôi rằng nó là công cụ tốt nhất để loại bỏ những ứng viên tuyển dụng không như ý.

Chừng nào người đó tin rằng bạn đứng về phía họ, họ sẽ cắn câu. Tất cả những gì bạn phải làm là để kẻ nói dối biết rằng dù họ nói dối chuyện gì thì mọi chuyện sẽ được giải quyết chỉ trong vài giây. Tuy nhiên, nếu có ai đó khác phát hiện ra thì sẽ là quá muộn.

Kịch bản A

Bạn nghĩ một ứng viên phỏng vấn đã dối trá trong bản lý lịch.

Câu hỏi mẫu: "Tôi sẽ làm việc gì đó có lợi cho anh vì tôi nghĩ anh đã làm việc rất tốt. Người ta muốn xác minh mọi chi tiết trong bản lý lịch. Ngay cả chi tiết phóng đại nhỏ nhất cũng sẽ khiến anh mất cơ hội tuyển dụng đấy. Vì thế hãy làm rõ đi. Những chỗ nào cần phải sửa lại để bản lý lịch chính xác nào?"

Kịch bản B

Bạn muốn biết liệu cô thư ký có về sớm khi bạn ra khỏi văn phòng hay không.

Câu hỏi mẫu: "Hôm nay Phó Chủ tịch tập đoàn sẽ tới đây. Ông ấy sẽ hỏi về giờ giấc của cô, vì thế tôi sẽ báo cáo với ông ấy rằng cô đi làm rất sớm vào những hôm cô về sớm. Cô có nhớ tháng trước những ngày nào cô xong việc sớm không nhỉ?"

Bạn có thấy phương án này nhẹ nhàng đến thế nào không? Bạn không quát mắng cô ấy hay đòi hỏi phải có câu trả lời. Chỉ là "chúng ta" đối phó với "họ" và bạn muốn giúp đỡ cô ấy. Thêm nữa, cụm từ "xong việc sớm" hàm ý rằng cô ấy đã hoàn thành tất cả mọi việc – và rất hiệu quả. Bạn đứng về phía cô ấy và bạn sẽ hợp tác để giải quyết mọi chuyện.

Viên đạn bạc 10

Ẩn số tuyệt vời

Hầu hết mọi người thường không thể nhìn nhận sâu sắc một vấn đề gì đó thông qua các biểu hiện hoặc khái niệm mơ hồ. Điều này có nghĩa là khi một tình huống mới nảy sinh, chúng ta tự nhiên có nhu cầu so sánh và đối lập nó với một tình huống tương tự. Nhưng bạn sẽ làm thế nào nếu không có gì tương tự như thế? Đây có thể là một kinh nghiệm rất tuyệt.

Nếu bạn muốn có sự thật và hình phạt dành cho việc nói dối đã rõ ràng, thì kẻ tình nghi sẽ biết cái được và cái mất của việc thú nhận và có thể cân nhắc lựa

chọn của mình. Trong trường hợp hình phạt dành cho sự dối trá không đủ mạnh, bạn sẽ khó có được sự thật. Vì thế, bạn cần chuyển hình phạt từ chỗ *biết rõ* sang chỗ không mấy dễ chịu: *không thể biết*.

Bạn có thể đạt được hiệu quả tối đa bằng cách giải thích rằng hậu quả của sự dối trá sẽ là chuyện gì đó mà kẻ tình nghi chẳng bao giờ biết. Bạn có thể làm tăng độ nghiệt ngã của hình phạt để khiến nó có vẻ nặng nề hơn. Hai nhân tố được sử dụng trong tình huống này là thời gian và sự tác động.

Thời gian: Không đưa ra tín hiệu gì về thời điểm hình phạt sẽ diễn ra. Khi mọi chuyện diễn ra bất ngờ, mức độ khó chịu sẽ lớn hơn. Nếu người đó biết mình không có cơ hội chuẩn bị về mặt tinh thần, sự lo lắng sẽ tăng lên rất nhiều.

Sự tác động: Để người đó biết rằng cuộc sống của họ sẽ bị đảo lộn và thay đổi theo chiều hướng ngày càng xấu. Người đó cần thấy rằng "họa vô đơn chí" và sẽ có nhiều điều không hay liên tiếp xảy ra. Khi những việc không hay xảy ra, chúng ta thường thấy dễ chịu hơn nếu biết rằng nó sẽ nhanh chóng qua đi, cuộc sống của chúng ta sẽ vẫn yên ổn và không bị ảnh hưởng gì. Nhưng nếu không chắc như vậy thì chúng ta sẽ rơi vào cảm giác ngày càng sợ hãi và lo lắng.

Kịch bản

Bạn nghi ngờ một nhân viên ăn cắp. Bạn có thể dọa sa thải người đó, trong trường hợp người đó cân nhắc

lựa chọn và tin rằng bạn có thể chẳng bao giờ tìm ra sự thật. Tuy nhiên, nếu bạn nói...

Câu hỏi mẫu: "Smith, bất cứ lúc nào tôi phát hiện ra rằng anh đang nói dối tôi, tôi sẽ cho dọn sạch chỗ làm của anh và bảo vệ sẽ áp tải anh ra tận xe. Sẽ chẳng có lời tạm biệt đâu nhé. Tôi sẽ tống cổ anh ra khỏi đây ngay giữa ban ngày. Và đây là một cộng đồng làm ăn nhỏ – cố gắng đi tìm việc với 'cái án' như thế thì thật là... Anh sẽ hoàn toàn thất bại."

Sau đó, bạn đề nghị người đó khai nhận toàn bộ sự thật và đưa ra phương án cho anh ta được chuyển tới một bộ phận khác trong công ty để cả hai có thể khép lại toàn bộ mọi chuyện. Câu nói cuối cùng này được gọi là một mệnh đề giải thoát và sẽ được đề cập kỹ lưỡng hơn trong Chương 6.

Viên đạn bạc 11

Tôi không thể không lưu tâm

Một quy luật tâm lý cơ bản ảnh hưởng mạnh mẽ đến bản ngã của mỗi cá nhân, đó là tất cả chúng ta đều có nhu cầu cảm thấy mình là người quan trọng. Không ai muốn bị nghĩ là không quan trọng hoặc cảm thấy rằng những ý tưởng và suy nghĩ của mình là không thích hợp. Hãy thử tỏ ra coi thường niềm tin của một người và người đó sẽ làm bất kỳ điều gì để khẳng định lại tầm quan trọng của mình. Nếu người đó cảm

thấy rằng bạn không quan tâm chuyện người đó đang lừa dối bạn, họ sẽ muốn biết – đúng hơn là cần biết – tại sao bạn lại ung dung tự tại và thờ ơ như thế. Bạn có mong chờ ở trong hoàn cảnh tương tự không? Bạn có muốn biết chân tướng sự thật không? Bạn có dửng dưng với ý kiến hoặc cảm nhận của người đó về bạn không? Bạn có tìm cách trả đũa không? Khi bạn thể hiện tình cảm, bạn hãy chứng tỏ rằng mình rất quan tâm tới họ. Sự hờ hững của bạn sẽ khiến người đó mất tự tin. Người đó sẽ tìm cách tạo dựng sự thừa nhận, bằng bất kỳ hình thức nào. Người đó cần biết bạn quan tâm đến những gì xảy ra, và nếu nói về những việc làm sai trái của họ là cách duy nhất để tìm hiểu được nguyên do, họ sẽ làm. Dưới đây là một số ví dụ về những gì bạn có thể nói:

Câu hỏi mẫu A: "Tôi biết và tôi không quan tâm. Chuyện này không phải của tôi."

Câu hỏi mẫu B: "Tôi còn những việc khác phải suy nghĩ. Có lẽ chúng ta sẽ nói vào lúc khác."

Câu hỏi mẫu C: "Anh làm những gì anh phải làm thôi, với tôi chuyện đó bình thường."

Khi bạn phớt lờ một người, bạn thường không nhìn người đó. Tuy nhiên, trong tình huống này, bạn cần tạo ra tác động tức thì, vì vậy việc nhìn thẳng vào mắt người đó rất có tác dụng. Để nhấn mạnh thêm, hãy nhìn chăm chú. Đối với hầu hết các nền văn hóa, nhìn chăm chú thường là một hành động bất lịch sự.

Chúng ta nhìn đăm đăm vào những gì được trưng bày ra, chẳng hạn những con vật trong chuồng. Khi bạn nhìn chằm chằm vào ai đó, người đó thường cảm thấy thấp kém hơn và sẽ tìm cách khẳng định lại giá trị của mình.

Những phương án tấn công này có tác dụng khá lớn. Tuy nhiên, nếu bạn vẫn không có được những câu trả lời mình muốn, đã đến lúc sử dụng những kỹ thuật tiên tiến trong Chương 5. Hãy đọc mục này thật cẩn thận trước khi sử dụng bất kỳ kỹ thuật nào trong số đó.

3

CHIẾN THUẬT PHÁT GIÁC SỰ DỐI TRÁ VÀ THU THẬP THÔNG TIN TRONG CÁC CUỘC ĐÀM THOẠI TÌNH CỜ

"Sự thật là thứ đầu tiên bị đánh mất
trong lời nói lịch thiệp."

David J. Lieberman

Nếu bạn nghi ngờ ai đó nói dối mình nhưng lại không thể chất vấn chính thức được thì sao? Sau đây là một số phương pháp thu thập thêm thông tin hiệu quả mà không quá lộ liễu.

ĐÀM THOẠI THÔNG THƯỜNG

1. Hỏi một sự thật

Trong một cuộc đàm thoại, cách đơn giản là hãy đặt những câu hỏi rõ ràng, khái quát và gắn liền với nghi ngờ của bạn. Nó sẽ khiến người đối diện nhớ ra các thông tin. Nếu người đó nói thật thì họ sẽ trả lời bạn rất nhanh và dễ dàng. Nếu người đó nói dối, bạn sẽ nhận ra các manh mối để phát hiện kẻ nói dối. Quan trọng nhất là bạn phải chú ý xem người đó cần bao nhiêu lâu để nhớ ra các thông tin. Kẻ nói dối sẽ cần một khoảng thời gian nhất định mới trả lời được vì trước tiên người đó phải kiểm tra câu trả lời của mình trong đầu để chắc chắn rằng nó không sơ hở gì. Những câu chuyện bịa đặt không có các chi tiết vì chúng chẳng bao giờ xảy ra cả!

Hãy đặt những câu hỏi có thể cung cấp cho bạn một phản ứng khách quan, chứ không phải chủ quan. Chẳng hạn, nếu bạn nghi ngờ một nhân viên ở nhà

trong khi người đó nói đang đi nghỉ mát, đừng hỏi họ đã hưởng thụ thời tiết ở Florida như thế nào. Nói chung mọi người dễ dàng trả lời loại câu hỏi này. Thay vào đó, bạn cần hỏi: "Anh có phải thuê xe hơi không?" Hãy làm như tình cờ hỏi thêm vài câu kiểu như vậy. Một khi người đó trả lời "có" đối với bất kỳ câu hỏi nào thì hãy hỏi chi tiết hơn. Nếu người đó nói dối, anh ta sẽ cố làm cho mọi chuyện "như thật" và sẽ mất thời gian để trả lời các câu hỏi tiếp theo. Thông thường chúng ta luôn thích nói về bản thân. Cách duy nhất khiến một người muốn thay đổi chủ đề là khi người đó thấy không thoải mái với các câu hỏi. Nếu bạn chỉ hỏi những câu đơn giản, vô hại thì bạn sẽ thấy rằng người đó muốn mở rộng cuộc trò chuyện chứ không phải chấm dứt nó. Hầu hết mọi người đều thích huyên thuyên bất tận về nhà hàng họ vừa ghé vào, chuyến đi họ vừa thực hiện hoặc công việc họ vừa từ bỏ..., trừ phi họ đang nói dối và bạn cứ tiếp tục hỏi.

2. Đưa thêm một sự thật không đúng

Trong phương án này, bạn đưa thêm một sự thật và đề nghị người đó cho ý kiến. Sự thật này do bạn tự nghĩ ra, nhưng nghe hoàn toàn hợp lý. Hãy so sánh hai tình huống sau. Chẳng hạn, trong một bữa tiệc có ai đó nói rằng anh ta vừa đi thăm khu bảo tồn thú hoang ở Đông Phi về. Bạn có thể nói với anh ta rằng bạn nghe nói Đông Phi có nhiệt độ nóng kỷ lục. Đây là một sự thật mà anh ta có thể xác nhận hoặc phủ nhận cho dù thực tế anh ta có đến đó hay không. Hơn

nữa, anh ta có thể bào chữa cho việc không biết gì và nói rằng ở đó thật sự rất nóng. Dù bằng cách nào thì bạn cũng không thể phát hiện được sự dối trá.

Đây mới là cách để bạn phát hiện ra điều đó. Bạn có thể nói rằng bạn có một người chú làm nhân viên hải quan ở sân bay Nairobi và ông ấy kể với bạn rằng mọi người đến châu Phi đều nhận được những chỉ dẫn đặc biệt về cách phòng tránh sốt rét. Nếu người đó thừa nhận lời nói của bạn nhằm củng cố cho câu chuyện của mình, rằng anh ta vừa đến châu Phi, thì bạn biết ngay rằng anh ta đang nói dối. Nếu không, anh ta chỉ cần nói rằng anh ta không biết những gì chú bạn nói.

Đây là một số tiêu chí:

a. Câu chuyện của bạn không có thật. Nếu người đó xác nhận chuyện gì đó có thật thì bạn chẳng biết được gì mới cả.

b. Câu chuyện nghe phải hợp lý. Nếu không, người đó có thể nghĩ đấy là lời nói đùa.

c. Lời khẳng định của bạn phải tác động trực tiếp đến người đó, như thế anh ta sẽ phải trực tiếp thừa nhận "sự thật" này. Nói cách khác, tương tự kịch bản trên đây, bạn không nên nói bạn rằng bạn nghe nói độ nghiêng của trục trái đất tạo nên góc nhìn khác thường đối với bầu trời ban đêm.

3. Xác nhận một sự thật

Trong phương án này, bạn tiếp nhận những gì người đó nói và đề nghị đưa ra bằng chứng, nhưng với thái độ rất ôn hòa. Chẳng hạn, trong trường hợp người đó nói anh ta vừa đến khu bảo tồn thú hoang dã, bạn có thể cho anh ta biết rằng bạn rất thích được xem các bức ảnh về chuyến đi. Nếu anh ta đưa ra lý do tại sao bạn không thể xem ảnh, chẳng hạn như anh ta không chụp bức nào, không ra ngoài, quên không mở nắp ống kính, v.v... thì chuyện rất đáng ngờ.

Giả sử bạn là một nhà sản xuất chương trình giao lưu truyền hình và bạn muốn kiểm tra độ tin cậy của một vị khách mời. Bạn có thể nói: "Câu chuyện của anh về âm mưu của chính phủ rất hấp dẫn. Vì anh đã làm việc trong tòa nhà ấy nên sẽ rất tuyệt nếu anh cho chúng tôi xem thẻ ra vào an ninh của anh."

4. Phát triển một sự thật

Sử dụng manh mối này để xác định xem người đó sẵn sàng tiến xa đến đâu để có được những gì họ muốn. Tất cả những gì bạn làm là phát triển một sự thật mà người đó đã đưa ra. Nếu người đó vẫn tiếp tục câu chuyện của bạn mà không hề đính chính thì rõ ràng người đó đang nói dối về những gì đã nói và/hoặc sẵn sàng nói dối để làm cho bạn chú ý. Giả sử bạn và một người bạn đang cân nhắc nên đi xem phim gì. Bạn gợi ý bộ phim *Lost in Paradise* (Mất tích trên

thiên đường) nhưng người bạn lại không muốn xem phim ấy và đưa ra bằng chứng rằng một đồng nghiệp đã xem và không thích nó. Khi đó bạn nói: "Ồ, được thôi, nếu không có ai ở cơ quan cậu thích phim ấy, thì tớ đoán có thể bộ phim chẳng hay ho gì." Nếu người bạn chấp nhận câu chuyện ở đó – không chỉnh lại nhận định sai của bạn – thì bạn biết rằng cô ấy hoặc đã nói dối về người đồng nghiệp hoặc sẽ nói dối trong tình huống này.

Xin lấy một ví dụ khác. Cô thư ký của bạn xin phép nghỉ buổi chiều vì cảm thấy không được khỏe. Bạn có thể nói: "Ồ, dĩ nhiên rồi, nếu cô bị sốt và đau đầu." Cô ấy chưa bao giờ phàn nàn về những triệu chứng này. Bạn có thể phát triển lý do của cô ấy. Lại một lần nữa, nếu cô ấy không đính chính thì rõ ràng hoặc cô ấy đang nói dối việc bị ốm hoặc sẵn sàng đồng ý với bất kỳ lý do gì để về nhà. Dĩ nhiên cô ấy có thể bị ốm và háo hức về nhà. Tuy nhiên, việc không đính chính lời của bạn chứng tỏ rằng cô ấy không ngại nói dối để đạt được những gì cô ấy muốn.

NHỮNG TRƯỜNG HỢP ĐẶC BIỆT

Những chiến lược này được sử dụng khi một người tỏ ra do dự không muốn tiết lộ thông tin vì những lý do liên quan đến người khác hoặc trong tình huống khiến bạn phải rất tinh tế trong cách tiếp cận của mình. Những người này có một vị thế tâm lý rất khác,

vì thế tình huống phải được giải quyết một cách đặc biệt. Những chiến lược này thường rơi vào một trong mười loại sau đây.

1

Bảo vệ bên thứ ba

Chiến thuật này hơi khác ở chỗ nó được sử dụng nếu người đó chần chừ khi kể cho bạn câu chuyện liên quan đến người khác. Bạn phải chú ý đến cái tôi của người đó và làm cho họ quên mất rằng họ đang kể những câu chuyện "ngoài lề."

Kịch bản A

Vị luật sư của bạn kể cho bạn một vụ việc mà đồng nghiệp của ông ta đang vướng phải. Nếu bạn chỉ hỏi: "Ông ấy đã làm gì sai vậy?" thì có thể bạn sẽ chẳng đi tới đâu cả. Tuy nhiên, bằng cách thay đổi một vài từ ngữ, bạn sẽ tạo ra một động lực khiến người đó hào hứng kể câu chuyện với bạn.

Câu hỏi mẫu: "Nếu ông giải quyết vụ này, ông sẽ làm thế nào?" Câu nói kỳ diệu này mở ra cửa thoát cho cuộc trò chuyện.

Kịch bản B

Trong khi nói chuyện phiếm với Brad, một trong những nhân viên bán hàng của bạn, bạn biết được tại sao doanh số bán hàng của Susan lại thấp. Nhưng nếu

chỉ hỏi anh ấy tại sao cô ta lại làm ăn như vậy thì có thể không đem lại kết quả gì. Và vì muốn bảo vệ cô ta, anh ấy có thể chần chừ không muốn nói. Vì thế, bạn cần thay đổi câu hỏi và anh ấy sẽ trở nên rất cởi mở.

Câu hỏi mẫu: "Anh nghĩ Susan có thể làm ăn khá hơn ở lĩnh vực nào?"

Trong cả hai kịch bản này, các cuộc nói chuyện đều tích cực. Người đó cảm thấy như thể mình đang làm một việc tốt bằng cách trả lời câu hỏi của bạn. Và thực tế đúng là như vậy. Nếu bạn hỏi theo một cách khác, chắc chắn bạn sẽ gặp phải thái độ chần chừ không muốn mở lời.

2

Vở kịch đầy sức mạnh

Nhiều khi người chần chừ không muốn nói ra sự thật lại rất có ưu thế. Trong những tình huống này, tranh cãi là hành động không thích hợp và vô ích. Bạn cần đưa cuộc nói chuyện tiến tới cấp độ cá nhân. Đây là hai ví dụ về cách thực hiện điều này.

Kịch bản A

Bạn đang cố gắng bán hàng cho một vị khách tỏ ra không mấy hào hứng mua hàng và không đưa ra lý do thật sự thuyết phục với bạn. Mục tiêu của bạn là khai thác lý do từ chối thật sự.

Câu hỏi mẫu: "Tôi làm việc này vì đồng lương. Gia đình tôi trông cả vào tôi. Rõ ràng chúng ta có một sản phẩm rất tốt và ông là một người hiểu biết. Ông có sẵn lòng cho tôi biết tôi đã làm gì khiến ông khó chịu không ạ?"

Lúc này khách hàng của bạn đã chú ý và chắc chắn sẽ nói: "Ồ, cô không làm tôi khó chịu. Chỉ là..."

Làm khó chịu là một từ mang sắc thái biểu cảm rất mạnh. Lúc này bạn sẽ có được lý do từ chối thật sự bởi vì ông ấy hình dung việc nói cho bạn biết sự thật là cách duy nhất để bạn biết rằng bạn không làm ông ấy khó chịu.

Kịch bản B

Sếp của bạn chần chừ không muốn nói cho bạn biết lý do chính xác tại sao bạn lỡ mất cơ hội thăng tiến.

Câu hỏi mẫu: "Thưa bà Smith, tôi hiểu vị trí của bà cũng như kính trọng những suy nghĩ của bà. Một ngày nào đó, tôi hy vọng cũng sẽ thành đạt tại công ty này giống như bà hôm nay. Xin phép bà cho tôi được hỏi một câu! Nếu bà là tôi, khi đang ngồi trên chiếc ghế này, bà có nghĩ rằng bà sẽ có cơ hội vươn lên tốt hơn nếu bà biết rõ những thiếu sót của mình không?"

3

Những cảm nhận đau xót

Trong tình huống này, ai đó nói dối bạn để tránh làm tổn thương bạn – có lẽ một trong những kiểu nói dối vô tội. Bạn quan tâm đến việc có được sự thật. Một chút cảm giác có lỗi làm cho người đó phải nhìn nhận lại cách tiếp cận của mình.

Kịch bản

Bạn cảm thấy rằng sự thật được che giấu là để có lợi cho chính mình.

Câu hỏi mẫu I: "Tôi biết anh không muốn làm tôi khó chịu, nhưng anh lại làm tôi tổn thương vì đã không thật sự trung thực." Sử dụng từ *thật sự* ở đây là có mục đích. Nó khiến người đó phải trung thực với bạn phần nào.

Câu hỏi mẫu II: "Nếu anh không nói với tôi, sẽ chẳng ai khác nói đâu. Nếu tôi không thể trông cậy vào anh thì tôi không biết mình sẽ phải làm gì."

4

Chỉ là vấn đề ý kiến

Cố gắng phát giác sự dối trá trong ý kiến của ai đó là rất khó. Bạn không thể gọi người đó là kẻ nói dối vì cho rằng họ không thật sự tin những gì họ đang nói là

sự thật. Dưới đây là một phương pháp tuyệt vời để nhận biết những cảm xúc thật sự của một người trong bất kỳ tình huống nào.

Kịch bản A

Bạn không chắc liệu sếp mình có thật sự thích ý tưởng của mình về một chiến dịch quảng cáo mới hay không, cho dù bà ấy bảo rằng có thích.

Câu hỏi mẫu I:

"Chị có *thích* quan niệm trong ý tưởng mới của tôi không?"

"Có chứ! Rất độc đáo."

"Chà, theo chị tôi cần làm gì nữa để chị *mê* ý tưởng ấy?"

Trong ví dụ này, sếp của bạn thừa nhận thích ý tưởng của bạn. Bạn không tranh luận hay thúc bách bà ấy về điều đó. Những lời bạn sử dụng trong câu hỏi tiếp theo chứng tỏ rằng bạn biết có chỗ cần cải tiến. Bà ấy cảm thấy thoải mái đưa ra lời nhận xét, bởi vì bà ấy thấy rằng bạn mong muốn bà ấy làm như vậy.

Kịch bản B

Bạn muốn biết liệu con trai mình có mong chờ chuyến đi cắm trại dịp hè này hay không.

Câu hỏi mẫu II:

"Con có *thích* đi cắm trại vào tháng sau không?"

"Dạ! Cũng hay đấy ạ!"

"Vậy cần làm thế nào để con *thật sự* hào hứng với kế hoạch ấy?"

Một lần nữa, cậu con trai cảm thấy thoải mái trả lời một cách trung thực bởi vì câu hỏi của bạn cho thấy rõ rằng bạn biết mọi việc chưa thật hoàn hảo.

5

Tôi không biết

Hầu hết mọi người không thích sai lầm. Hơn nữa, không ai thích rơi vào một tình huống khiến bản thân cảm thấy phải tự vệ. Kết quả là, nếu bạn hỏi ai đó đang nghĩ gì hoặc cảm thấy như thế nào thì người đó sẽ trả lời: "Tôi không biết." Câu trả lời này có thể cản trở một cuộc đối thoại và khiến bạn phải tìm kiếm các câu hỏi. Nhiều lúc, nói câu "Tôi không biết" dễ dàng hơn, đó là lý do vì sao chúng ta thường sử dụng nó. Dù thế nào chăng nữa, khi bạn nghe thấy câu "Tôi không biết", hãy thử một trong những câu hỏi sau đây:

1. "Được rồi, vậy thì tại sao anh không cho tôi biết làm thế nào anh lại có suy nghĩ như vậy?"
2. "Tôi biết anh không biết, nhưng nếu được đoán thì anh nghĩ mọi chuyện có thể ra sao?"
3. "Anh có thể phát biểu xem anh hài lòng với phần nào nhất không?"

4. "Anh cảm thấy có tình huống nào đã xảy ra tương tự như tình huống này không?"
5. "Cảm xúc nào thích hợp nhất với suy nghĩ của anh lúc này?"
6. "Anh có nghĩ được một lý do nào không?"
7. "Từ nào thích hợp nhất để mô tả những gì anh đang nghĩ?"

Với những câu hỏi này, bạn loại bỏ được áp lực. Bạn thừa nhận khó khăn của người đó trong việc trả lời. Sau đó, có vẻ như bạn đang đề nghị người đó đưa ra một vấn đề khác, nhưng trên thực tế, câu hỏi mới của bạn nhằm tìm được câu trả lời cho câu hỏi ban đầu.

"Tôi không biết" có thể cũng đồng nghĩa với việc người đó cảm thấy có lỗi hoặc ngớ ngẩn về hành động của mình. Trong trường hợp này, bạn có thể giải thoát cho người đó khỏi suy nghĩ phải chịu trách nhiệm. Việc này được thực hiện theo cách dưới đây:

Câu hỏi mẫu: "Tôi biết anh không chắc chắn về lý do tại sao anh làm vậy, vì thế anh có thể nghĩ đến bất kỳ động cơ vô thức hợp lý nào không?" Câu nói này rất có tác dụng vì nó khiến người đó cảm thấy không phải chịu trách nhiệm về hành động của mình, rằng người đó không có "ý định" làm những gì đã làm và hành vi đó là vô thức.

6

Chỉ đơn giản là tôi lúng túng

Trong cuộc đọ sức này, người đó không sẵn lòng cho bạn biết sự thật hoặc có thể lúng túng do nói dối bạn. Với trường hợp này, những chiến thuật thông thường không có tác dụng, vì người đó có thể không bị buộc phải nói cho bạn biết và nhiều khả năng hơn nữa là họ không được lợi lộc gì từ việc đó. Do vậy, bạn cần tạo động lực để người đó cảm thấy thoải mái khi nói ra sự thật.

Kịch bản A

Con trai bạn không muốn cho bạn biết việc một kẻ du côn đã trấn lột tiền ăn trưa của nó.

Câu hỏi mẫu: "Nếu con không muốn nói về chuyện đó cũng chẳng sao [Đây là câu nói then chốt vì nó làm cho đứa trẻ tiêu tan nghi ngờ ngay lập tức, đồng thời thông báo cho đứa trẻ biết rằng nó sẽ không bị "tra tấn" bằng lời]. Khi mẹ bằng tuổi con, mẹ cũng gặp chuyện tương tự. Và sau khi mẹ học được cách nói chuyện với kẻ du côn, nó chẳng bao giờ quấy rầy mẹ nữa. Con có muốn nghe để xem con có thể làm những gì không?"

Kịch bản B

Là một bác sĩ, bạn đang nói chuyện với một bệnh nhân tỏ ra ngần ngại không muốn thảo luận về các mối quan hệ tình dục trước đây của mình.

Câu hỏi mẫu: "Tôi hiểu sự ngần ngại của chị, và nếu chị không muốn nói về chuyện đó thì chúng ta chẳng nên nói. Mỗi khi tôi có bệnh nhân cảm thấy không thoải mái, tôi đều làm như vậy và mọi chuyện sẽ dễ dàng và nhanh chóng hơn. Tôi sẽ hỏi chị những câu hỏi đúng hoặc sai thật đơn giản và chị cứ trả lời theo nhé!"

Câu nói này rất hiệu quả, vì bệnh nhân biết rằng sẽ không có cuộc trò chuyện gượng gạo hoặc tra vấn thêm bất kỳ điều gì cô ấy nói. Có thể sử dụng hình thức câu hỏi đúng hoặc sai với bất kỳ ai, trong bất kỳ tình huống nào mà người đó cảm thấy không thoải mái nói ra những thông tin cá nhân.

Kịch bản C

Bạn muốn tìm hiểu xem người đội trưởng đội xây dựng của bạn có nghĩ đến việc rời khỏi công ty không.

Câu hỏi mẫu: "Mike, xét theo tỉ lệ một trên mười, trong đó một là trường hợp anh nghĩ đến việc tìm kiếm một công việc khác và mười là anh rất muốn đầu quân cho một công ty khác thì anh có thể ở vào trường hợp nào?"

Ba tiêu chí quan trọng cần được giữ kín trong đầu. Thứ nhất, chú ý đừng nói "anh rơi vào trường hợp nào?" Từ *rơi* có xu hướng tiêu cực và hạ thấp. Nó khiến cho địa vị của người đó thấp hơn. Từ *ở* hướng suy nghĩ của người đó vào giữa hai con số và mang

tính tích cực. Thứ hai, từ *có thể* được dùug để làm đệm cho câu trả lời của người đó, giúp anh ta cảm thấy ít liên đới hơn.

Cuối cùng, cũng cần lưu ý rằng bạn đừng nói đến tỷ lệ một trên mười trong đó một *không phải là mối quan tâm gì*. Bạn cho phép người đó trả lời với sự "lựa chọn dễ dàng nhất". Trên thực tế, nếu người đó không quan tâm đến bất kỳ điều gì thì anh ta sẽ vượt ra khỏi khuôn khổ câu hỏi của bạn và rất thoải mái nói với bạn về chuyện đó.

Kịch bản D

Bạn nghĩ rằng cậu nhân viên tập sự mới vào đã xáo trộn hai chồng giấy tờ và hủy mất những tài liệu đáng lẽ phải đem đi sao chụp.

Câu hỏi mẫu: "Nelson, nếu cậu đã làm việc này, thì cũng chẳng sao. Tôi vẫn nhớ thời điểm lần đầu tiên tôi vào đây. Những gì tôi sắp kể với cậu là chuyện giữa tôi với cậu thôi nhé! Được rồi. Có lần, thay vì phải sao chụp một bản ghi nhớ mật, tôi đã sao chụp thực đơn bữa trưa và gửi vào hộp thư cá nhân của mọi người."

Cách tốt nhất để làm cho ai đó tin bạn là bạn phải tin người đó. Cách này lập tức khiến người đó cảm thấy thoải mái. Nó cho thấy bạn tin người đó và người đó cũng thấy cần phải chia sẻ với bạn những gì mình đã làm để được cảm thấy thoải mái.

7

Chia rẽ để chinh phục

Đây là một tình huống trong đó có hai hoặc nhiều người mà bạn có thể khai thác để tìm ra sự thật. Một câu nói thông thường mà hầu hết chúng ta hay mắc phải là: "Nào, các anh! Ai đó hãy nói cho tôi xem chuyện gì đang xảy ra ở đây!" Chúng ta thấy mình rất giống như nhân vật Frank Burns trong phim *M*A*S*H* – tìm kiếm sự cộng tác ở khắp mọi nơi nhưng chẳng tìm thấy ở đâu cả. Lời cầu xin này thường không hiệu quả, do nó liên quan đến một hiện tượng tâm lý gọi là trách nhiệm xã hội.

Bạn đã bao giờ nghe ai đó hét toáng từ một ô cửa sổ trên tòa nhà chung cư chưa? Trong khi hầu hết chúng ta đã từng ở vào tình huống như vậy, chúng ta không cảm thấy bất kỳ sự thôi thúc mạnh mẽ nào để phải làm gì đó. Đó là vì chúng ta lạnh lùng và dửng dưng. Đó là vì trách nhiệm xã hội phải hành động được chia sẻ cho nhiều người. Tất cả mọi người đều cho rằng nếu đó là một tình huống khẩn cấp thì phải có ai đó đã gọi cho cảnh sát rồi. Có vô vàn những trường hợp bị đột quỵ ngay trên đường phố đông đúc nhưng mọi người vẫn thản nhiên đi qua. Không một ai làm bất kỳ điều gì, bởi vì họ cho rằng đã có ai đó làm việc ấy; còn nếu như không có ai đó làm bất kỳ việc gì thì chứng tỏ nạn nhân đã ổn.

Khi trách nhiệm được chia cho nhiều người thì động lực để hành động không còn nữa. Nếu bạn muốn có câu trả lời hoặc muốn ai đó làm gì đó, bạn phải tăng trách nhiệm của người đó lên. Cách này được thực hiện tốt nhất bằng việc đối thoại với từng người một. Nếu bạn không thu được gì từ người thứ nhất, hãy tiếp tục với người thứ hai.

Kịch bản A

Vài cô bạn thân của bạn dàn dựng một trò chơi khăm và bạn muốn tìm xem ai là người đầu trò.

Câu hỏi mẫu I: "Eileen, tớ tìm kiếm cậu vì một lý do duy nhất. Tớ biết tớ có thể tin rằng cậu sẽ nói cho tớ sự thật. Cậu có thể tin tớ như tớ tin cậu. Cậu không như những người khác. Tớ biết tớ có thể trông cậy vào cậu." Nếu bạn không thu được gì, hãy tiếp tục nhắc lại đúng câu này với người thứ hai. Sẽ có người tiết lộ.

Câu hỏi mẫu II: "Jennifer, ai làm chuyện này không quan trọng. Tớ thậm chí chẳng quan tâm. Vấn đề là tình bạn của chúng ta. Tớ muốn biết rằng tớ có thể tin tưởng cậu. Tớ nghĩ là hoàn toàn có thể, nhưng tớ cần cậu nói thật với tớ. Không phải vì tớ chẳng bận tâm xem ai đã làm chuyện này – chỉ là cậu sẽ nói thật với tớ." Nếu bạn không thụ được gì, hãy tiếp tục nhắc lại đúng câu này với người thứ hai.

8

Độ tin cậy của giới chuyên môn

Từ các luật sư, thợ ống nước cho đến công nhân cơ khí hay giáo viên, chúng ta đều dựa vào những người làm chuyên ngành để xác định tính trung thực và công bằng của họ. Và trong khi hầu hết mọi người đều như vậy thì có vài người lại không.

Những tình huống này có thể rất khó khăn vì bạn không có kiến thức cụ thể cũng như ý kiến của giới chuyên môn để đặt ra những câu hỏi đúng. Tiếc rằng, kẻ nói dối – một tay chuyên gia ít tiếng tăm – cũng hiểu điều này. Và trong tình huống mà các manh mối dối trá bạn vừa phát hiện cho biết rằng bạn đang phải đối phó với loại người nào thì chiến lược dưới đây sẽ rất hữu ích.

1. Nếu có thể, hãy luôn tham khảo ý kiến của chuyên gia cùng ngành với kẻ nói dối. Việc này rất dễ và có thể giúp bạn đỡ bực mình rất hiệu quả.
2. Hãy bảo đảm rằng người đó được cấp phép, có bảo hiểm và đăng ký làm công việc đó.
3. Văn bản hóa những thỏa thuận của bạn. Những hợp đồng miệng không có giá trị.
4. Yêu cầu có văn bằng hoặc giấy chứng.

Nếu người đó do dự trước bất kỳ đề nghị nào trong số này, có lẽ bạn cần chuyển công việc làm ăn của mình sang đối tác khác.

Cuối cùng, chiến lược sau đây có thể giúp bạn hiểu thấu đáo và chính xác những ý định của người đó. Chìa khóa là hãy hỏi về những gì ngược với điều bạn thật sự muốn.

Kịch bản A

Giả sử bạn được nhân viên công ty du lịch gợi ý một chương trình đi nghỉ năm ngày. Bạn đang muốn được thật sự thảnh thơi; bạn muốn một chuyến đi vui bất tận. Nhưng bạn không chắc liệu cô nhân viên kia đang muốn bán chương trình này để ăn hoa hồng hay thật sự cô ấy tin rằng đây là một chương trình tuyệt vời.

Câu hỏi mẫu: "Tờ quảng cáo rất tuyệt, cô Sandy ạ! Tôi chỉ muốn biết chắc rằng đây không phải là một chiếc thuyền hội hè ồn ã. Tôi chỉ muốn nghỉ ngơi và thư giãn. Liệu hành trình này có được như thế không?"

Bằng cách đặt câu hỏi theo cách này, bạn sẽ biết những ý định của cô nhân viên công ty du lịch và đáp án cho câu hỏi của bạn. Nếu cô ấy trả lời đúng, thì bạn biết rằng chuyến đi ấy không thích hợp cho bạn hoặc cô ấy đang nói dối bạn. Dù thế nào thì bạn cũng sẽ không đặt chỗ nữa. Chỉ bằng cách nói cho bạn những gì cô ấy nghĩ bạn không muốn nghe thì cô ấy mới khẳng định được mình trung thực, và bạn sẽ xác nhận rằng đây đúng là chuyến đi bạn mong muốn.

Kịch bản B

Bạn đề nghị người bồi bàn mang cho một cốc cà phê không có cafêin và năm phút sau, anh chàng mang tới một ly cà phê đầy.

Câu hỏi mẫu: "Đây là cà phê thường phải không?" Nếu anh ta xác nhận thì hoặc là anh ta chưa thật sự chú ý đến câu hỏi hoặc đó đúng là cà phê thường. Lại một lần nữa, bạn biết rằng bạn không nhận được cái mà bạn yêu cầu. Tuy nhiên, nếu anh ta bảo bạn đó là cà phê không có cafêin – thứ anh ta nghĩ bạn không thích – thì bạn có thể tin chắc rằng mình đã có được thứ mình yêu cầu ban đầu.

9

Tôi không biết và tôi không quan tâm

Không gì khó chịu hơn là phải đối phó với ai đó tỏ ra thờ ơ. Tại sao? Bởi vì bạn không có gì nhiều. Bạn chỉ có con số không. Người đó không có gì để mạo hiểm, vì thế bạn ít có cơ hội để ngã giá. Đây là cách để bạn thu được chút ít. Bạn chỉ cần thay đổi phương trình để người đó thấy rằng họ có thể thu được gì đó nếu đánh đổi. Kỹ thuật này là vũ khí cuối cùng.

Kịch bản A

Bạn đưa xe hơi của mình tới chỗ thợ sửa chữa và người đó bảo chiếc xe sẽ được sửa xong vào thứ sáu.

Nhưng bạn vừa biết rằng sẽ có chuyện gì đó và chiếc xe sẽ nằm trong xưởng suốt cả kỳ nghỉ cuối tuần.

Câu hỏi mẫu: "Được rồi, Joe. Mai cũng được. Chỉ có điều cậu nên biết, vợ tôi đang mang bầu và sắp đến ngày sinh nở rồi. Mà đó là chiếc xe duy nhất của tôi đấy, vì thế nếu cậu có thể nghĩ ra lý do khiến xe của tôi chưa xong vào thứ sáu thì hãy cho tôi biết ngay đi."

Kịch bản B

Bạn hỏi người bồi bàn liệu trong món rau trộn có chất MSG, một chất phụ gia khiến một số người dị ứng hay không và anh ta bảo không có. Câu trả lời của anh ta có vẻ không thật sự thuyết phục và bạn muốn biết chắc chắn.

Câu hỏi mẫu: "Được rồi, Albert, thế là tốt. Anh cần biết rằng tôi rất dị ứng với MSG. Chỉ một chút xíu là tôi đi viện liền." Sau khi nghe câu này, bạn có nghĩ rằng Albert sẽ phải kiểm tra lại ở chỗ người đầu bếp không?

Lưu ý rằng phương trình thay đổi trong hai kịch bản này. Ban đầu, cả người thợ sửa xe và người bồi bàn đều không quan tâm đến ý kiến của bạn. Tuy nhiên, sự dửng dưng của họ nhanh chóng nhường chỗ cho mối lo lắng, vì lúc này họ đang gặp phải vấn đề khác quan trọng hơn. Hãy thay đổi món tiền cược và ưu thế lại thuộc về bạn.

10

Tôi vừa nghe nói

Hầu hết những người nói dối thường tin tưởng ít nhất vào một người nào khác. Bạn có thể khai thác sự thật từ người này rất dễ dàng, nếu tiến hành đúng cách. Bạn cần để người này tin rằng bạn đã biết sự thật và sau đó tiết lộ thêm phản ứng tình cảm của bạn trước sự thật đó. Hãy cho thêm yếu tố tình cảm khiến bạn có vẻ chân thật, vì việc bạn biết sự thật sẽ bị phản ứng của bạn trước sự thật ấy che khuất đi. Hãy sử dụng trạng thái tình cảm phù hợp nhất với tình huống, chẳng hạn sự cảm thông, ngạc nhiên, sợ hãi, thích thú, lo lắng, hài hước, v.v...

Hãy áp dụng một vài cách nói phổ biến sau đây với người bạn tin rằng biết rõ sự thật:

1. Thông cảm: "Tôi không thể tin những gì Sam nói. Tôi thật sự rất lấy làm tiếc. Nếu tôi có thể làm gì đó cho anh, hãy cho tôi biết nhé?"
2. Lo lắng: "Tôi vừa mới biết; sao họ dám làm thế với Kim chứ? Tôi định đích thân xuống đó và cho họ một trận. Anh định xử lý việc này thế nào?"
3. Hài hước: "Mary, Joe đúng là một tay ngớ ngẩn phải không? Hắn vừa kể với tớ và tớ vẫn không thể tin nổi."

Hãy bảo đảm rằng bạn hành động như thể mối nghi ngờ của bạn là đúng và để cho người này nghĩ

rằng bạn đã biết về nó. Sau đó, đưa ra phản ứng tình cảm thích hợp và bạn sẽ được tin tưởng hoàn toàn.

DẪN DẮT CUỘC ĐÀM THOẠI

Bạn có thể khuấy động cuộc trò chuyện theo bất kỳ hướng nào bạn lựa chọn. Hãy xem xét ví dụ này. Giả sử trong lúc đang ở nhà một người bạn, cô ấy cho bạn xem chiếc bàn ăn mới tinh của mình. Nếu bạn muốn biết liệu nó có thật sự đắt tiền không, bạn sẽ hỏi thẳng cô ấy ư? Thường thì không, bởi vì cô ấy có thể hơi "thủ thế". Nhưng nếu bạn nói với cô ấy rằng bạn chưa bao giờ thấy một chiếc bàn đẹp như thế thì cô ấy có thể đáp lại gì nào? Bạn đã đoán được – nó rất đắt tiền! Nếu bạn nói: "Cái bàn này chắc ngốn cả đống tiền. Sao cậu có thể chi nhiều thế cho một chiếc bàn?" thì bạn sẽ nhận phản hồi gì đây? Cô ấy sẽ kể cho bạn về chất lượng của chiếc bàn cũng như tay nghề để làm ra nó. Khi bạn nói nó đắt tiền, cô ấy sẽ nói về chất lượng. Nếu bạn nói rằng nó đẹp, cô ấy sẽ kể về số tiền. Bằng cách đặt những câu hỏi thích hợp, bạn có thể khuấy động cuộc trò chuyện theo bất kỳ hướng nào bạn muốn và lấy được những thông tin bạn cần.

Bạn cũng có thể kiểm soát được phương thức trả lời. Bạn đã bao giờ lưu ý tới nghi thức cần có khi bạn vượt qua ai đó để đi vào phòng hoặc khi ở trên thang máy chưa? Bạn mỉm cười, người kia cũng mỉm cười. Nếu bạn mỉm cười và gật đầu, người kia cũng mỉm

cười và gật đầu. Bạn chào và người kia sẽ chào lại. Người tạo ra phản ứng trong các tình huống là người kiểm soát được phương thức trao đổi.

Nhịp độ của cuộc trò chuyện cũng tương tự. Hãy thử nghiệm. Hãy đặt cho ai đó một câu hỏi mở – một câu hỏi không thể trả lời bằng từ "đúng" hoặc "sai" – thật chậm rãi và có chủ tâm. Để ý xem người đó cần bao nhiêu thời gian để trả lời. Sau đó, hãy hỏi một câu hỏi thật nhanh và câu trả lời chắc chắn cũng được nói ra với tốc độ tương tự.

Để phát giác sự dối trá hiệu quả nhất, bạn có thể dẫn dắt cuộc trò chuyện theo một hướng cụ thể. Bạn có thể làm việc này rất hiệu quả chỉ với một vài ngôn từ được lựa chọn kỹ. Sau khi người đó mở lời, bạn có thể sử dụng những từ ngữ mấu chốt dưới đây để đưa luồng thông tin đi theo bất kỳ hướng nào bạn chọn. Chúng có thể được sử dụng để khai thác thông tin từ bất kỳ cuộc trò chuyện nào.

1. *Nghĩa là sao...* Nói từ này sau khi người đó nói sẽ hướng suy nghĩ của người đó và cuộc trò chuyện tới hình ảnh rộng hơn. Nó sẽ cho phép bạn có cái nhìn rõ hơn về vị trí tổng thể của người đó. Người đó sẽ đưa ra lý do về vị trí mà mình có.

Ví dụ 1

"Tôi là người được trả lương cao nhất tại viện này."

"Nghĩa là sao?"

"Tức là tôi là người duy nhất có kinh nghiệm và trình độ làm công việc này. Tôi đã rất cố gắng vươn lên suốt mười lăm năm liền."

Ví dụ 2

"Tôi chịu trách nhiệm về toàn bộ công việc."

"Nghĩa là sao?"

"Tức là sếp cho phép tôi chịu trách nhiệm khi ông ấy đi vắng. Nếu anh có bất kỳ vấn đề gì, anh sẽ phải gặp tôi."

2. *Và...* Câu trả lời này cung cấp cho bạn những thông tin bổ sung. Bạn có thể thu thập thêm chi tiết liên quan đến vị trí của người đó.

Ví dụ 1

"Rất tiếc, nhưng đó là cách tốt nhất chúng ta có thể làm."

"Và..."

"Lời chào hàng vẫn thế. Chúng ta đã xem xét lịch lên giá và giao hàng ba lần rồi."

Ví dụ 2

"Tôi chịu trách nhiệm toàn bộ công việc."

"Và..."

"Có nghĩa là tất cả mọi việc – kiểm kê, lên kế hoạch và quan hệ với nhân viên."

3. *Vậy là*... Câu trả lời này làm cho người đó nói cụ thể hơn, cung cấp thêm cho bạn những chi tiết về vị trí của người đó.

Ví dụ 1

"Tôi đưa cho bà cấp độ điều trị tốt nhất rồi đấy."

"Vậy là..."

"Nếu bà đến chỗ tôi, tôi sẽ lấy xét nghiệm máu và chụp X quang."

Ví dụ 2

"Công ty chúng tôi bảo đảm sự ổn định về công việc cho anh."

"Vậy là..."

"Nếu anh phải xin vắng mặt, công việc của anh ở đây vẫn được giữ cho anh."

4. *Giờ thì*... Câu trả lời này buộc người đó giải thích vị trí của mình bằng hành động cụ thể. Người đó sẽ tiếp tục nói cho bạn biết chính xác ý người đó là gì và điều đó áp dụng với bạn như thế nào.

Ví dụ 1

"Chính sách của chúng tôi là hậu thuẫn các cổ đông của mình."

"Giờ thì..."

"Anh có thể theo chúng tôi hoặc theo con đường riêng của mình. Cái đó tùy anh."

Ví dụ 2

"Chúng tôi cung cấp sự bảo đảm tốt nhất trong lĩnh vực này."

"Giờ thì..."

"Anh có thể ký vào đây, và chúng ta sẽ hoàn tất khâu giấy tờ."

NẮM BẮT CÁI CỤ THỂ

Nhiều khi bạn có được câu trả lời, nhưng nó không làm bạn hài lòng. Đây là một vài cách rất hay để thu hẹp một câu trả lời mơ hồ, nhằm đem lại cho bạn câu trả lời trung thực và trực tiếp hơn. Hai yếu tố chính là suy nghĩ và hành động. Những câu trả lời dưới đây cho biết cách thu được một câu trả lời cụ thể.

1. Phản ứng trước một ý kiến hoặc niềm tin

Ví dụ

"Tôi không nghĩ cuộc gặp gỡ suôn sẻ."

"Tình hình thế nào?" (đáp lời chung chung)

"Tôi chỉ không nghĩ vậy, có sao không?!"

Trả lời bằng một số câu hỏi sẽ tạo ra một câu trả lời hữu ích hơn:

"So với cái gì?"

"Mọi chuyện mới vớ vẩn thế nào?"

Nếu bạn đề nghị nói rõ hơn, người đó sẽ cảm thấy buộc phải trả lời. Tương tự như vậy, đặt một câu hỏi chung chung để đáp lại một lời nói chung chung chỉ càng dẫn đến nhiều hơn các câu nói chung chung.

2. Phản ứng trước thái độ do dự

Ví dụ

"Tôi không biết liệu mình có thể không."

"Ý anh là gì, tôi không rõ?" hoặc *"Tại sao anh không thể?"* (đáp lời chung chung)

"Tôi chỉ không biết thôi mà."

Một số câu trả lời sẽ tạo ra một câu trả lời hữu ích hơn:

"Cụ thể thì điều gì ngăn cản anh?"

"Phải có gì xảy ra với anh thì mới thế chứ?"

"Nếu anh làm được thì có gì khác nào?"

Bạn có thấy những câu đáp cụ thể thu hẹp câu trả lời lại không? Hãy sử dụng kỹ thuật này bất cứ khi nào bạn muốn làm sáng tỏ một câu trả lời mơ hồ.

HÃY ĐỂ SỰ THẬT ĐƯỢC NÓI RA

Những từ ngữ nào đơn giản mà lại tác dụng hơn những từ khác? Sau đây là ba từ đó:

Bởi vì: Chúng ta tự động chấp nhận rằng một lời giải thích là có giá trị, nếu lời giải thích ấy đi sau từ này.

Hãy cùng: Từ này tạo ra một không khí nhóm và tạo nên hiệu ứng "đồng hội đồng thuyền". Đó là một từ tích cực giúp tạo nên hành động.

Thử: Từ này có một động lực rất mạnh, bởi vì nó hàm ý rằng bạn sẽ không thành công, vì nó truyền tải một trạng thái tâm lý "thật là tai hại". Tất cả chúng ta đều thích *thử* mọi việc. Câu dưới đây sử dụng cả ba từ trong một kết cấu hoàn toàn chẳng đem lại ý nghĩa gì nhưng có vẻ lại có ý nghĩa.

"Hãy cùng thử xem nhé, bởi vì nếu nó không hiệu quả chúng ta luôn có thể trở lại lối cũ mà."

Rõ ràng bạn không đưa ra lý do gì để người đó hành động nhưng dường như nó lại có ý nghĩa như thế.

Một người sẽ đề phòng chỉ khi người đó cảm thấy bị tấn công, vì thế tại sao lại tấn công? Hãy xem xét những cái lợi của việc sử dụng những từ ngữ này để có được sự thật.

"Cậu đã lấy 5 đô la trong số tiền chi vặt à?"
"Tại sao cậu lại lấy 5 đô la trong số tiền chi vặt?"
"Đừng có lấy tiền ở khoản chi vặt nữa!"

Cả ba câu này có điểm gì chung? Chúng đều quy tội và chắc chắn tất yếu tạo ra một phản ứng: "Tôi có lấy đâu!" Nếu bạn muốn biết liệu người đó có lấy tiền không, chỉ cần nói: "Số tiền chúng ta lấy ở khoản chi vặt à? Hãy cố gắng dùng dưới 10 đô la mỗi lần, bởi vì như thế tốt hơn." Bạn có thấy câu này dễ chịu không?

Nó dễ khai thác sự thật hơn vì không ai cảm thấy phải đề phòng cả.

Hãy sử dụng những từ này – *bởi vì, hãy cùng* và *thử* – bất cứ khi nào bạn muốn có được thông tin mà không tỏ ra quy kết hay đòi hỏi người đó.

NẮM QUYỀN KIỂM SOÁT

Giờ bạn đã được trang bị đầy đủ để khai thác sự thật từ bất kỳ tình huống hay cuộc trò chuyện nào. Nhưng bạn không thể làm được gì nếu bạn không tài nào chen nổi một lời. Nếu bạn ở trong tình huống không thể cất lời, bởi vì người đó cứ nói liên tục hoặc liên tục chen ngang, thì dưới đây là một số cách rất hữu hiệu để thay đổi tình thế. Mười bảy mẹo sau sẽ khiến người đó phải im lặng. Hãy sử dụng bất kỳ mẹo nào bạn cảm thấy thích hợp nhất với tình huống. Chúng có tác dụng dựa trên hai góc độ nhạy cảm của bản tính con người – cái tôi và tính tò mò.

1. "Anh là một người khôn ngoan; cho phép tôi hỏi một câu nhé!"
2. "Cho tôi hỏi ý kiến anh về một việc nhé."
3. "Có lẽ tôi là người đầu tiên kết thúc được một câu nói khi có mặt anh?"
4. "Đừng tỏ thái độ bàng quan bằng việc ngắt lời người khác."

5. “Rất tiếc nếu sự thật trái với ý kiến của anh, nhưng tôi muốn biết...”
6. “Có lẽ anh có thể giúp tôi việc gì đó.”
7. “Tôi biết rằng anh muốn tôi hỏi anh câu này.”
8. “Anh là người duy nhất biết câu trả lời cho vấn đề này.”
9. “Tôi hy vọng tin này không làm anh choáng váng.”
10. “Trước khi anh nói gì khác, hãy trả lời câu này đã.”
11. “Tôi muốn toàn tâm chú ý đến những gì anh đang nói, vì thế hãy để tôi làm việc này.”
12. “Tôi hy vọng điều này không làm anh khó chịu, nhưng...”
13. “Tôi không muốn anh bỏ qua chuyện này.”
14. “Đây là lần cuối cùng anh nghe thấy điều này.”
15. “Anh có trí nhớ tốt quá! Tuyệt, vậy anh sẽ không quên chi tiết này.”
16. “Tôi lấy làm tiếc nếu câu nói dở dang của tôi xen vào phần mở đầu của anh.”
17. “Theo những lời này...” Nó dễ dàng thay đổi cuộc trò chuyện khi bạn bắt đầu với những suy nghĩ sau chót của người khác.

4

CUỘC ĐẤU TRÍ

"Tôi khác với Washington, tôi có chuẩn mực nguyên tắc cao hơn, lớn hơn. Washington không biết nói dối. Tôi thì biết, nhưng tôi không làm thế."

Mark Twain

Chương này cung cấp cho bạn hai công cụ đầy uy lực. Công cụ thứ nhất giúp bạn biết cách tránh bị lừa dối. Còn với công cụ thứ hai, bạn sẽ biết cách tìm ra ý định thật sự của một người trong bất kỳ tình huống nào.

SỰ PHÒNG THỦ VỮNG CHẮC: TRÁNH NÓI DỐI

Mọi người thường nói "Lấy thủ để công". Vì vậy, một khi người khác nói dối bạn , bạn có thể dễ dàng biết được sự thật bằng những kỹ thuật mà bạn vừa học. Tuy nhiên, thời điểm tốt nhất để xử lý một lời dối trá là trước khi nó trở thành lời dối trá. Có nhầm lẫn không? Không, cách này có thể có tác dụng. Dưới đây là một kỹ thuật để ngăn chặn không cho một mối nghi ngờ trở thành một lời dối trá.

Phương pháp 1

Đây là phương pháp được sử dụng khi bạn muốn có sự thật vì nó liên quan đến cách ứng xử trước đó của một người. Một kịch bản có thể xảy ra: một vị phụ huynh nghi ngờ cậu con trai mười hai tuổi của mình đang hút thuốc lá. Những cách tiếp cận dưới đây được liệt kê theo trật tự từ tồi nhất đến tốt nhất.

a. "Mày đã hút thuốc bao giờ chưa? Tao sẽ giết mày nếu tao biết mày làm vậy." Cách tiếp cận này rất đáng sợ, nhưng tiếc rằng nó lại quá quen thuộc. Trong cơn bực tức, bà mẹ đã gắn việc thú nhận sự thật với hình phạt. Điều này phá tan bất kỳ động lực nào để cậu con trai thú nhận. Chắc chắn bà ấy sẽ nhận được lời nói dối.

b. "Ông tướng đang tập hút thuốc đấy à?" Cách này tốt hơn một chút vì người mẹ chứng tỏ rằng mình có chút bằng chứng. Cách tiếp cận như vậy đôi khi cũng có tác dụng. Đứa trẻ không muốn đeo thêm tội dối trá vào hành động hút thuốc rành rành của mình.

c. "Mẹ muốn nói chuyện với con về việc con hút thuốc." Đây là những gì tôi gọi là cách tiếp cận theo hướng thừa nhận. Đứa trẻ cảm thấy mẹ mình đã biết nó đang hút thuốc. Trọng tâm của lời đề nghị là nói chuyện về việc đó. Bà mẹ có thể nhận được câu trả lời: "Con không muốn nói về chuyện đó." Tuy nhiên, sự thật đã được tiết lộ trong câu nói ấy.

d. "Mẹ biết tất cả chuyện hút thuốc và giấu giếm quanh co của con. Con biết mẹ không vui về chuyện đó, nhưng mẹ chỉ muốn con hứa với mẹ rằng con sẽ không uống rượu cho tới khi con đủ 21 tuổi."

Đây là cách tốt nhất vì nó có tác dụng ở nhiều cấp độ. Thứ nhất, nó có lập trường theo hướng thừa nhận – bà mẹ "biết tất cả chuyện hút thuốc". Thứ hai, nó sử dụng hai chi tiết hiển nhiên (xem Chương 5). Các

cụm từ "giấu giếm quanh co" và "con biết mẹ không vui về chuyện đó" tạo ra sắc thái trung thực. Đứa trẻ nghe thấy hai chi tiết mà nó biết là đúng: nó đang giấu giếm và mẹ nó không hài lòng việc nó hút thuốc. Do đó, nó sẵn lòng chấp nhận những lời nói tiếp theo. Thứ ba, bà mẹ cho cậu con trai một giải pháp dễ dàng. Tất cả những gì cậu phải thực hiện là hứa không uống rượu. Không có sự đe dọa hay trừng phạt nào, chỉ là những lời nói trung thực đi kèm với một thỏa thuận mà cậu tin rằng cũng chân thật.

Dưới đây là những nguyên tắc chỉ đạo cần ghi nhớ cho tình huống này:

1. Giả định nghi ngờ của bạn như một sự thật.

2. Nêu ra ít nhất hai chi tiết hiển nhiên (những sự thật bạn biết đều là đúng).

3. Chuyển trọng tâm từ đe dọa sang đề nghị.

4. Lời đề nghị cần phải khiến người đó cảm thấy dễ chấp nhận và nghe hợp lý.

Phương pháp 2

Phương pháp này được sử dụng khi bạn muốn có sự thật vì nó liên quan đến một quyết định mới. Nó là một chiến lược đơn giản nhưng rất hiệu quả để tránh bị lừa gạt. Thường thì người ta muốn nói cho chúng ta sự thật, nhưng nói dối lại dễ dàng hơn. Người đó

biết câu trả lời bạn muốn nghe và sẽ cho bạn câu trả lời ấy dù người đó có tin hay không.

Tuy nhiên, nếu người đó không biết bạn muốn gì thì người đó sẽ không thể lừa dối bạn. Hãy xem xét những ví dụ dưới đây và lưu ý xem cách nói thứ hai che giấu câu hỏi thật sự của bạn như thế nào.

- "Chúng ta đang tiến hành cơ cấu lại một số vị trí. Anh có muốn làm việc trực tiếp dưới quyền tôi trong vấn đề tài chính không?" Hay: "Chúng ta đang thuyên chuyển một số người. Anh có thích có thêm kinh nghiệm về tài chính hoặc tiếp thị không?"
- "Anh có muốn em nấu ăn cho anh tối nay không?" Hay: "Anh thích ăn ở nhà hay ăn tiệm tối nay?"
- "Tôi đang nghĩ cách rủ Rhonda. Cậu nghĩ gì về cô ấy?" Hay: "Cậu nghĩ thế nào về Rhonda?"

Khi sử dụng kỹ thuật này, bạn cần bảo đảm rằng điều bạn muốn phải được ẩn giấu và như vậy người đó sẽ cho bạn câu trả lời trung thực nhất.

BIẾT RÕ KẺ THÙ: BIẾT RÕ KẺ NÓI DỐI VÀ Ý ĐỊNH CỦA NGƯỜI ĐÓ

Ví dụ dưới đây minh chứng một quy trình đang trở nên phổ biến trong các bài kiểm tra tuyển nhân viên. Các câu hỏi sau đây được dùng để hỏi những ứng viên có triển vọng nhằm quyết định xem người đó có phải

là người trung thực không. Nếu bạn thực sự muốn được tuyển dụng, bạn sẽ trả lời những câu hỏi này như thế nào?

Anh đã bao giờ ăn cắp bất kỳ thứ gì trong cuộc đời mình chưa?

Anh đã bao giờ vượt đèn đỏ chưa?

Bạn bè của anh có người nào từng ăn cắp trong các siêu thị không?

Anh đã bao giờ có ý định sát hại ai đó chưa?

Nhiều người trong chúng ta phải trả lời "Có" với hầu hết những câu hỏi như thế này. Và đó chính là câu trả lời mà nhà tuyển dụng đang tìm kiếm. Tại sao? Bởi vì câu trả lời trung thực là "Có" đối với hầu hết chúng ta – trừ các vị thánh. Nhiệm vụ của nhà tuyển dụng là tìm những người trung thực. Ăn cắp một thỏi kẹo cao su khi bạn mới 12 tuổi không làm cho bạn trở thành người xấu hay một nhân viên đáng chê trách.

Mục tiêu của quy trình này không phải là quyết định xem người đó có lỗi hay không, mà là để biết người đó có trung thực không. Ít nhất, bạn có thể giải quyết tình huống bằng sự thật. Giả sử cậu con trai đang độ tuổi thiếu niên của Martha bỏ nhà sống lang thang ngoài đường phố suốt hai năm qua và muốn trở về nhà. Biết rằng con trai mình đã nghiện cocaine, bà rất lo lắng không biết nó có thật sự bỏ được hành vi của mình hay không. Bà bảo cậu bé rằng cậu có thể trở

về chỉ với điều kiện cậu chịu theo một chương trình cai nghiện. Có lẽ thằng bé sẽ đồng ý, và nếu nó nói dối nó cũng sẽ đồng ý với những thỏa thuận của bà. Cách này không giúp Martha biết được ý định thật sự của con trai mình. Nhưng Martha đã đọc cuốn sách này và bà sẽ bảo con trai rằng cậu có thể về nhà nếu cậu bỏ tiếp xúc với ma túy – không bao giờ làm bất kỳ việc gì liên quan đến ma túy. Câu trả lời của cậu con trai sẽ tiết lộ cam kết của cậu ta, đó mới là mối quan tâm thật sự. Rõ ràng con trai bà ấy khó có thể bỏ nghiện được ngay. Vì thế nếu cậu chứng tỏ rằng cậu có thể làm vậy, bà mẹ biết cậu đang nói dối. Tuy nhiên, nếu cậu nói mình không thể nhưng sẽ cố gắng dần dần thì bà biết rằng cậu nói thật.

Mách nước nhanh: Nói chung mọi người nói dối đều có lý do. Nếu không có lý do gì – không có động cơ – thì chắc chắn bạn sẽ có được sự thật. Do đó, bạn cần đề nghị nói ra sự thật trước khi người đó có lý do để nói dối bạn. Lợi thế lớn nhất của bạn là bạn biết mình đang phải đối phó với loại người nào. Thời điểm tốt nhất để hỏi người bán hàng về chất lượng sản phẩm không phải là *sau khi* bạn nói cho người đó biết bạn định mua thứ gì. Tại sao? Bởi vì người đó cảm thấy rằng nói dối bạn sẽ có lợi cho mình. Tuy nhiên, nếu bạn nói điều này – dĩ nhiên, rất tình cờ - trước khi bạn nói ra ý định mua hàng thì người đó sẽ không có động cơ thật sự nào để không nói ra sự thật.

Khi bạn tìm cách đánh giá sự trung thực và cam kết của một người, hãy đưa ra một giải pháp mà bạn biết là rất khó khăn. Nếu người đó thừa nhận khó khăn trong giải pháp của bạn, người đó sẽ rất nghiêm túc trong ý định thực hiện mục tiêu cụ thể ấy. Nếu người đó sẵn sàng đồng ý với giải pháp, thì người đó có những động cơ kín đáo và không trung thực.

5

NHỮNG KỸ THUẬT TIÊN TIẾN

"Những lời nói dối vô hại vừa đủ làm tăng sức thuyết phục."

David J. Lieberman

Chương này đưa ra những kỹ thuật tiên tiến nhất để có được sự thật. Sử dụng kết hợp biện pháp thôi miên và một hệ thống do tôi phát triển được gọi là Kịch bản thôi miên, bạn sẽ có thể đưa ra những mệnh lệnh trực tiếp tác động vào tâm trí vô thức của một người trong cuộc trò chuyện mà người đó không hề nhận biết được. Thông qua quy trình này, bạn có thể thuyết phục người đó nói ra sự thật với hiệu quả tối đa. Những kỹ thuật này rất đặc biệt, vì thế hãy sử dụng chúng một cách thận trọng và có cân nhắc.

CÁC MỆNH LỆNH KÈM THEO

Kỹ thuật này được sử dụng để gắn chặt những gợi ý trực tiếp vào tiềm thức. Những mệnh lệnh kèm theo chỉ là những mệnh lệnh được gắn vào một câu nói.

Chúng có thể được sử dụng kèm theo cả những phương án tấn công và những viên đạn bạc. Để chứng minh, các mệnh lệnh gắn theo được in nghiêng trong câu dưới đây.

"Nếu anh muốn *nói sự thật* hoặc không *nói sự thật*, điều đó hoàn toàn tùy vào anh."

Câu này được tâm trí có ý thức tiếp nhận nguyên vẹn. Mệnh lệnh – nói sự thật – trực tiếp truyền tới

tiềm thức. Kỹ thuật này rất đơn giản và chỉ có hai tiêu chí. Thứ nhất, để có hiệu quả tối đa, mệnh lệnh cần bắt đầu bằng một động từ hành động, vì bạn đang yêu cầu tâm trí làm việc gì đó. Thứ hai, toàn bộ mệnh lệnh phải được tách khỏi phần còn lại của câu nói đang sử dụng cái được gọi là một tín hiệu tương tự. Bạn làm nổi bật phần mệnh lệnh bằng một trong những cách sau đây: (1) Giảm hoặc tăng âm lượng giọng nói của mình một chút trong khi nói ra mệnh lệnh. (2) Ngay trước câu mệnh lệnh chèn một quãng nghỉ ngắn. Chẳng hạn: "Đôi khi chúng ta chỉ... trở nên mê hoặc... trước những gì chúng ta đang đọc." (3) Dùng động tác bằng tay trong khi đưa ra mệnh lệnh sẽ ngay lập tức làm tâm trí có ý thức xao nhãng và câu nói gắn theo được tiếp nhận bởi tâm trí vô thức như một mệnh lệnh. Bạn không cần có một cử chỉ quá lộ liễu hoặc một quãng nghỉ quá dài. Điều này sẽ chỉ làm cho người đó rối trí và nghi ngờ những gì bạn đang làm. Mục tiêu là hãy tự nhiên và thoải mái.

Dưới đây là ví dụ chung cho thấy những điều này được sử dụng như thế nào. Các mệnh lệnh gắn theo được in nghiêng.

"Tôi không muốn anh *nói với tôi* trừ phi anh muốn vậy. Bây giờ nếu anh *tự nghĩ* trong lòng về *điều tôi muốn nói với anh*, thì hãy *cứ nói ra*. Khi anh *nhận ra đây là một quyết định đúng*, anh sẽ *nói cho tôi biết sự thật*. Như thế chúng ta có thể *gạt bỏ mọi chuyện*."

4 – 3 – 2 – 1

Kỹ thuật này rất kỳ lạ. Nó có tác dụng vì khi bộ não nhận được vài thông điệp mà nó xem là trung thực, nó trông đợi những gì tiếp theo – lời gợi ý – cũng trung thực. Chừng nào gợi ý không quá sai, bộ não sẽ chấp nhận đó là sự thật.

Quy trình rất đơn giản. Bạn đưa ra bốn tuyên bố trung thực, tiếp theo là một gợi ý, sau đó ba tuyên bố trung thực rồi đến hai gợi ý, tiếp đến là hai tuyên bố trung thực và ba gợi ý, cuối cùng là một tuyên bố trung thực và bốn gợi ý. Những tuyên bố trung thực có thể là về bất kỳ điều gì – căn phòng bạn đang ngồi, thời tiết, bất kỳ điều gì mà bộ não không thể bác bỏ. Những gợi ý cần liên quan đến những gì bạn muốn người đó làm. Bằng cách gắn những tuyên bố có thể xác minh bên ngoài với một gợi ý cụ thể, bạn đang dẫn dắt chủ thể của mình tới chỗ chấp nhận gợi ý của mình.

Kịch bản

Một thanh tra cảnh sát đang tìm kiếm lời thú nhận từ kẻ tình nghi. Những câu nói được gạch chân là những tuyên bố trung thực và những từ được in nghiêng là những gợi ý. Bạn cũng có thể kết hợp kỹ thuật này với những mệnh lệnh gắn theo, được để trong dấu ngoặc đơn.

Khi anh ngồi vào ghế, hãy tự hỏi xem mình cần làm gì, có lẽ anh đang cân nhắc lựa chọn của mình.

Anh muốn làm những gì tốt nhất cho mình và điều đó sẽ là (*cho tôi biết những gì đã xảy ra*).

Chúng tôi biết lần anh bị bắt trước đây vì tội trộm cắp. Và anh đã được hưởng án treo. Tôi biết rằng có thể anh thấy sợ và *tôi muốn anh* (*biết tôi đứng về phía anh*) và *tôi muốn anh* (*thấy những cái lợi của việc nói ra sự thật*).

Xem nào, anh muốn ra khỏi nơi này. Và anh biết rằng tôi không có thời gian để ngồi đây với anh cả ngày. *Cất gánh nặng này có thể làm anh cảm thấy tốt hơn. Anh sẽ giúp chính mình thoát khỏi đau khổ* và *anh có thể* (*tiếp tục cuộc sống của mình khi chuyện này đã kết thúc*).

Tôi biết anh lang thang ngoài phố gần hết đời mình. *Đây là cơ hội để anh đổi đời.* (*Hãy nghĩ đến các khả năng*) *cho anh nếu anh* (*thành khẩn*). *Anh sẽ có thể* (*có một công việc đáng trọng*) *và* (*chăm sóc gia đình mình tốt hơn*).

NHỮNG SÁNG TẠO VÔ THỨC

Kỹ thuật này sử dụng những mệnh lệnh đi kèm theo một cách hoàn toàn mới. Bạn có thể đưa ra một gợi ý dẫn đến một hành động có thể hiểu được để quan sát những dấu hiệu dối trá mà không cần tiếp tục tra vấn người đó. Hãy quan sát cách ứng xử đi theo câu nói của bạn. Chúng thường diễn ra vào một thời điểm nào đó trong cuộc trò chuyện của bạn.

Ví dụ

"Tôi không nói rằng anh cần *ngồi thẳng dậy nếu như anh đang nằm.*"

"Tôi không biết liệu có phải anh đang nói dối không. Trừ phi anh *cảm thấy muốn chớp mắt thật nhanh nếu như anh nói dối.*"

"Nếu anh... *giống như những gì anh đang đọc được...* thì anh có thể... *mỉm cười... ngay bây giờ.*"

Với kỹ thuật này, bạn kèm theo một mệnh lệnh mà bạn sẵn sàng quan sát. Đưa ra càng nhiều mệnh lệnh càng tốt. Chỉ cần chắc chắn rằng bạn làm theo một quy trình tương tự như quy trình áp dụng với các mệnh lệnh gắn theo.

PHÂN TÁCH

Quy trình này giúp người đó cảm thấy thoải mái hơn với việc nói ra sự thật. Nó chia người đó thành hai con người riêng biệt. Tất nhiên là không phải bằng một lưỡi cưa! Thực tế là bạn đang phân tách người đó về mặt tinh thần – đặt hai phần của một người ở thế đối lập nhau.

Thực vậy, đó chính là con người cũ đang nói dối với con người mới, con người không bao giờ làm bạn

tổn thương. Quy trình này loại bỏ rất nhiều tội lỗi cho người đó bởi vì người đó không còn cảm thấy phải thanh minh cách hành động mà "cái tôi trước đây" của họ phải chịu trách nhiệm. Quy trình phân tách này điều trị rất thành công những nỗi sợ hãi.

Trong cuộc trò chuyện, bạn hãy tiếp tục nhắc lại những câu tương tự dưới đây. Hãy bảo đảm rằng chúng đối lập cái tôi cũ với cái tôi mới của người đó.

"Có lẽ cái tôi cũ của anh chịu trách nhiệm về chuyện này. Nhưng tôi biết giờ đây anh sẽ chẳng bao giờ làm như vậy."

"Anh là một con người khác so với chính anh trước kia. Tôi chắc rằng anh thậm chí thấy buồn với bản thân mình hơn cả tôi. Nhưng anh không còn là loại người như thế nữa."

"Anh chỉ phải chịu trách nhiệm với việc mình là ai lúc này thôi. Anh là típ người trung thực và đáng tin cậy."

Những câu nói đơn giản này bắt đầu làm người đó giảm sự đề phòng. Nhiều lúc, chúng có tác dụng ngay lập tức; nhiều lúc lại cần phải có thêm thời gian. Tuy nhiên, nếu người đó tiếp tục được nghe đi nghe lại những câu này, người đó sẽ bị khuất phục và bạn sẽ có được sự thật.

ÁM HIỆU BẰNG MẮT

Kỹ thuật này rất công hiệu và nó dựa theo nguyên tắc dưới đây. Khi một người suy nghĩ, người đó sử dụng những vùng khác nhau của não bộ, nó tùy vào thông tin mà người đó đang được tiếp cận. Quy trình này có thể nhận biết bằng cách nhìn vào mắt người đó.

Với những người thuận phải, trí nhớ hình ảnh được tiếp cận bằng ánh mắt nhìn lên và sang bên trái. Với những người thuận trái, thì ngược lại: ánh mắt hướng lên và sang bên phải. Khi một người thuận phải tìm cách *sáng tạo* một hình ảnh hoặc sự thật thì mắt người đó nhìn lên và sang bên phải. Và ngược lại với những người thuận trái.

Tại sao bạn lại không thử cách này? Bạn có nhớ chiếc xe hơi đầu tiên của mình màu gì không? Khi phải nghĩ đến điều đó, nếu bạn thuận phải, mắt bạn sẽ ngước lên và sang trái. Khi một quan chức chính phủ điều trần trước Quốc hội, mắt ông ấy ngước lên và sang trái mỗi lần ông ấy nhớ lại các thông tin – rõ ràng đây là dấu hiệu cho thấy ông ấy đang sắp đặt các sự thật vì ông ấy nhớ đến chúng, chứ không phải thêu dệt bất kỳ câu chuyện gì. Tôi suy nghĩ mãi về điều này cho tới khi tôi tình cờ nhìn thấy một bức ảnh của ông ấy trên tờ tạp chí *Times*, ông ấy đang cầm một cây bút bên *tay trái*.

Bạn có thể sử dụng kỹ thuật này trong bất kỳ cuộc trò chuyện nào để xác định xem liệu người đó *đang*

sáng tạo hay *nhớ lại* các thông tin. Đơn giản là quan sát ánh mắt người đó và bạn sẽ biết liệu người đó đang nhớ lại một sự kiện đã xảy ra hay đang bịa đặt một câu chuyện gì đó chưa hề xảy ra.

LIÊN HỆ VỚI SỰ THẬT

Bạn có nhớ những con chó nổi tiếng của bác sĩ, nhà sinh lý học người Nga I. P. Pavlov không? Trong các thí nghiệm của mình, ông đặt thức ăn vào miệng một con chó và đo lượng nước dãi tiết ra nhờ một ống dẫn được cấy vào miệng con chó. Nhưng trong quá trình thực hiện công việc, Pavlov chú ý thấy những con chó bắt đầu tiết nước dãi khi ông chỉ vừa mới bước vào phòng. Quá trình tiết nước dãi này có thể không phải là một phản xạ vì nó không xảy ra trong vài lần đầu tiên Pavlov vào phòng; nó chỉ xảy ra khi con chó biết rằng sự xuất hiện của Pavlov báo hiệu sắp có thức ăn. Tức là, sự xuất hiện của Pavlov có liên hệ với một cơ hội: thức ăn. Ông gọi đây là một phản xạ tâm lý hoặc phản xạ có điều kiện.

Chúng ta có thể thấy nhiều ví dụ về các phản xạ có điều kiện trong cuộc sống hàng ngày. Có lẽ mùi rượu vodka làm bạn nôn nao vì bạn đã có một trải nghiệm tồi tệ với nó vài năm trước. Hoặc một bài hát nào đó vang lên trên đài và bạn nhớ đến một người bạn mà bạn đã quên lãng nhiều năm. Đây là các mối liên hệ.

Một mối liên hệ là một sự liên kết giữa một loại cảm xúc cụ thể hoặc một trạng thái tình cảm với một tác nhân kích thích duy nhất – một hình ảnh, âm thanh, tên gọi hoặc mùi vị.

Chúng ta sẽ sử dụng nguyên tắc tương tự nhưng khai thác nó theo một cách hoàn toàn mới. Trong môn bài poke, có một biểu hiện được gọi là "lộ". Đó là khi người chơi có một cử chỉ vô thức trong một tình huống cụ thể. Chẳng hạn, mỗi khi thấy bồn chồn, người đó lại chớp mắt, nhìn xuống hoặc di chuyển mắt theo một cách nhất định. Những người chơi chuyên nghiệp tìm cách nhận biết điều này nhằm đoán biết rõ bài của người đó.

Những gì bạn phải làm là khiến người đó có một biểu hiện "lộ" để bạn nhận biết người đó nói dối trong bất kỳ trường hợp nào – lúc này hoặc trong tương lai.

Nó vận hành như sau: hãy đặt một loạt câu hỏi mà người đó có thể trả lời trung thực và dễ dàng. Khi người đó trả lời, hãy liên hệ nó với một cử chỉ cụ thể. Sau đó, khi bạn hỏi một câu hỏi mà bạn không biết câu trả lời, hãy sử dụng mối liên hệ sự thật của bạn khi bạn đặt câu hỏi. Một cách vô thức, người đó sẽ cảm thấy bị ép phải trung thực giống như những con chó của Pavlov biết đến giờ được ăn mỗi khi ông bước vào phòng.

Bạn không cần quá lộ liễu trong việc lựa chọn mối liên hệ hoặc các câu hỏi. Hãy bảo đảm các câu hỏi bạn nêu ra sẽ được trả lời trung thực. Và mối liên hệ không cần phổ biến đến mức nó có thể mất tác dụng khi được sử dụng thiếu cẩn trọng. Không nhất thiết phải nêu tất cả các câu hỏi ngay lập tức và không có con số định sẵn cho các câu hỏi bạn cần liên hệ.

Chẳng hạn, khi chồng bạn đang ăn một món ăn mà anh ấy ưa thích, bạn có thể hỏi: "Anh có thích bữa tối không?" Sử dụng mối liên hệ khi bạn đặt câu hỏi; bạn có thể hơi nghiêng đầu sang một bên hoặc chạm tay lên mũi mình. Sau đó hãy hỏi một loạt câu hỏi – có thể bốn hoặc năm câu – trong khi tiếp tục sử dụng mối liên hệ mỗi lần bạn đặt câu hỏi. Thường xuyên củng cố mối liên hệ bằng cách thực hiện quy trình này – một câu hỏi/mối liên hệ. Chẳng chóng thì chầy phản ứng nhận được sẽ ăn sâu đến mức mỗi lần bạn muốn biết câu trả lời thật cho một câu hỏi, chỉ cần đặt câu hỏi và sử dụng mối liên hệ.

THIÊN ĐƯỜNG VÀ ĐỊA NGỤC

Kỹ thuật này nên được sử dụng như phương sách cuối cùng, với hy vọng rất lớn rằng quy trình này và tất cả những quy trình khác được thực hành với óc phán đoán, lương tri và lịch sự.

Có thể sử dụng kỹ thuật thôi miên để điều trị chứng ám ảnh, rối loại lo lắng và hoảng loạn. Kỹ

thuật này đảo ngược quy trình truyền dẫn một nỗi ám ảnh trong đó sự thiếu trung thực tạo ra sự lo lắng thái quá. Nếu cơn đau có liên hệ với sự dối trá còn khoái cảm gắn với sự thật thì việc thú nhận trở thành cách duy nhất để giảm đau.

Chúng ta sử dụng quy trình tương tự như liên hệ với sự thật. Bất cứ khi nào người đó đau đớn hoặc gặp chuyện tiêu cực – chẳng hạn bị gãy chân, cãi nhau với hàng xóm – bạn hãy liên hệ đến nó. Bất cứ khi nào người đó cảm thấy thất vọng hoặc bực tức, hãy liên hệ đến nó. Sau đó, hãy đặt câu hỏi với người đó, nếu bạn không có được câu trả lời mình muốn – nếu bạn cảm thấy người đó đang nói dối – hãy sử dụng mối liên hệ gây đau đớn. Người đó sẽ nhanh chóng hình dung việc nói dối bạn đồng nghĩa với đau đớn. Cách duy nhất để giảm cơn đau là nói ra sự thật. Để tăng mối liên hệ, hãy đối lập với một mối liên hệ khác gắn với những trải nghiệm hưng phấn – các vấn đề sinh lý, ăn uống, thư giãn, v.v...

CẦU NỐI

Trong Chương 2, chúng ta đã đề cập tầm quan trọng của sự hòa hợp. Khi chúng ta hợp ý với người khác thì việc giao tiếp của chúng ta rất suôn sẻ. Khi chúng ta cố ý tìm cách tạo mối quan hệ hòa hợp với ai đó – liên kết về mặt tâm lý – thì đồng thời chúng ta cũng

tạo nên mối liên kết về mặt thể chất. Đó là khi chúng ta có hành động, tư thế hoặc tốc độ phát ngôn tương thích với người đó. Một khi bạn đã làm được điều này, bạn chuyển sang cái được gọi là ảnh hưởng. Điều này cực kỳ hiệu quả khi được thực hiện theo cách dưới đây:

Sau khi thiết lập quan hệ hòa hợp với người khác, bạn cung cấp cho người đó tất cả mọi điều mà người đó có thể nghĩ về cuộc trò chuyện. Những câu nói này phản ánh chính xác suy nghĩ của người đó. Điều này liên kết bạn về mặt tâm lý. Sau đó, bạn dẫn dắt *suy nghĩ* của người đó bằng cách giải thích tại sao sự thật lại là con đường tốt nhất để người đó lựa chọn. Và nếu quy trình này được thực hiện đúng, người đó sẽ làm theo.

Ví dụ

"Tôi biết rằng anh nghĩ anh chưa sẵn sàng cho tôi biết sự thật. Tôi chắc anh muốn toàn bộ cuộc trò chuyện này không diễn ra ngay lúc này và nó có thể kết thúc sớm. Tôi chắc rằng anh nghĩ tôi sẽ rất buồn vì anh và rằng chúng ta sẽ phải đấu tranh với nó. Anh có thể đang nghĩ anh không có lý do gì phải nói với tôi. Có thể, tôi đang làm to chuyện hơn bản chất sự việc. Tôi hiểu. Tất cả chúng ta đều có lúc nhầm lẫn, và đây là sai lầm mà anh muốn gác bỏ. Tôi chắc tôi cũng sẽ cảm nhận đúng như anh nếu tôi ở vào tình thế của

anh. Nhưng vì tôi không ở vào tình thế ấy nên *tôi chỉ có thể nói với anh những gì tôi cảm nhận ở địa vị của mình* [câu này bắt đầu dẫn dắt].

"Không sao. Chúng ta hãy cùng thảo luận trung thực. Anh cho tôi biết chính xác chuyện gì xảy ra và anh sẽ biết rằng chuyện đó không có gì. Tôi rất vui và tôi biết anh cũng sẽ vui, vì có thể bỏ qua mọi chuyện. Chúng ta có thể tiếp tục như thế. Hãy làm vậy vì nó có ý nghĩa với cả hai chúng ta."

CÁC YẾU TỐ CHẤM DỨT CUỘC ĐÀM THOẠI: NHỮNG CÂU NÓI XUẤT THẦN

Những yếu tố chấm dứt cuộc đàm thoại là những câu nói kích thích trạng thái xuất thần. Nói cách khác, chúng làm cho người nghe tạm thời xuất thần trong khi bộ não người đó cố gắng xử lý thông tin. Hãy sử dụng chúng khi bạn cần giành thế kiểm soát cuộc trò chuyện hoặc liên kết các ý nghĩ lại với nhau. Chúng cho bạn một khoảng thời gian ngắn để thu thập những suy nghĩ của mình, trong khi người đó xao nhãng mạch suy nghĩ. Bạn có thể cần đọc kỹ những câu hỏi sau:

1. "Tại sao anh lại hỏi tôi những gì tôi không biết chắc?"
2. "Anh có thật sự tin rằng anh biết không?"

3. "Anh có thể cho tôi... một ví dụ... có ích không?"
4. "Anh có thể bịa ra điều gì đó và nắm lấy nó."
5. "Tôi hiểu những gì anh đang... nói... điều đó chẳng làm nên sự thật."
6. "Nếu anh trông đợi tôi tin chuyện đó thì anh đừng nên nói chuyện đó ra."
7. "Câu hỏi của anh là những gì anh biết là sẽ diễn ra, phải vậy không?"
8. "Câu trả lời của anh nói lên những gì anh không biết."
9. "Anh có tin rằng anh biết những gì mình nghĩ không?"
10. "Anh từ bỏ một ý nghĩ như thế nào, một khi anh đã có nó?"
11. "Tại sao anh lại tin chuyện không hề có thật nhỉ?"
12. "Tại sao anh lại đồng ý với những gì anh đã biết nhỉ?"
13. "Có chuyện gì mà anh lại có suy nghĩ ấy nhỉ?"
14. "Anh cố gắng càng ít thì anh sẽ càng nhất trí..."
15. "Anh không có ý thức về những gì mình đã quên ư?"

NHÌN NHẬN CHÍNH MÌNH

Sức mạnh của sự kỳ vọng và các gợi ý có thể được sử dụng với những kết quả tuyệt vời. Trong khi bạn liên

tục kiên trì tìm kiếm sự thật từ ai đó, tâm trí của người đó có thể sẵn sàng đề phòng. Nhưng khi tâm trí của người đó quay sang chống lại chính nó, người đó sẽ bị khuất phục.

Bạn đã bao giờ chú ý đến những gì xảy ra khi bạn mua một chiếc xe mới chưa? Đột nhiên dường như tất cả mọi người trên đường đêu lái đúng kiểu xe đó. Hoặc nếu bạn đang ăn kiêng, bất kỳ chỗ nào bạn tới cũng đều là cửa hàng bánh hoặc kem. Thực tế không thay đổi, chỉ có quan niệm của bạn về thực tế là thay đổi. Khi bạn không thể thay đổi thực tế của một người để khai thác sự thật, hãy thay đổi cách người đó nhìn nhận thực tế. Cách này có thể rất hiệu quả.

Nếu bạn nói với một người hàng xóm rằng trong khu vực này có tình trạng đột nhập tư gia, thì trong vài ngày tới, bà ấy sẽ chú ý và thấy rằng những cái can trong ga-ra hình như không đúng chỗ; hộp thư có vẻ "kỳ cục"; xe hơi đi qua phố rất đáng nghi. Ban đêm, bà ấy sẽ nghe thấy mọi tiếng động trong nhà. Có lẽ bà ấy đã nghe thấy những âm thanh đó cả nghìn lần trước đó nhưng lúc này bà ấy mới nghe thấy thật sự. Lúc này dường như chúng có ý nghĩa gì đó.

Mấu chốt cho việc sử dụng kỹ thuật này là đưa ra một gợi ý nhân tạo và để nó gắn chặt vào tâm trí một người. Kỹ thuật này làm cho người đó nghĩ lại hành vi của mình cho dù bạn có đối diện trực tiếp với người đó hay không. Hãy lưu ý rằng kỹ thuật này có thể tạo

ra tâm lý hoang tưởng nhẹ tạm thời, đặc biệt nếu hai hoặc nhiều người cùng đưa ra gợi ý như nhau.

Kịch bản

Bạn nghi ngờ một đồng nghiệp đang ăn cắp văn phòng phẩm.

Câu hỏi mẫu I: "Samantha, chị có thấy mọi người dường như đang nhìn chị với vẻ cười cợt không?" Bạn có thể chắc rằng Samantha sẽ "thấy" mọi người đều đang nhìn mình, và việc này sẽ thu hút sự chú tâm của cô ấy cho tới khi cô ấy chấm dứt thói ăn cắp vặt.

Câu hỏi mẫu II: "Samantha, tôi nghĩ cả văn phòng biết chuyện văn phòng phẩm – chị có thấy người ta nhìn chị chằm chằm không?" Cách này trực tiếp và thẳng thừng hơn.

Bạn sẽ thấy rằng nếu Samantha ăn cắp văn phòng phẩm, cô ấy sẽ nhanh chóng tin rằng mọi người đang "để mắt đến cô ấy", bởi vì cô ấy sẽ thấy mọi người nhìn mình chằm chằm.

6

TÂM LÝ Ở PHÍA BẠN

"Con người thường xuyên vấp phải sự thật
nhưng đa phần tự đứng lên
và vội vã đi tiếp như chẳng có gì xảy ra."
Winston Churchill

Để có được sự thật, bạn cần biết cách kiểm soát tình huống, quyền ra lệnh và trên hết, dự đoán phản ứng của người khác. Mười điều răn sau đây về cách hành xử sẽ giúp bạn chèo lái những dòng "hải lưu" đôi khi khó lường của cuộc trò chuyện và "cô em song sinh" của nó là cuộc tranh luận. Nhờ hiểu cách bộ não xử lý thông tin như thế nào, bạn sẽ có thể dễ dàng gây ảnh hưởng lên bất kỳ ai và buộc họ nói ra sự thật.

MƯỜI ĐIỀU RĂN VỀ CÁCH HÀNH XỬ

1. Khoảng 90% các quyết định chúng ta đưa ra là dựa vào tình cảm. Khi đó chúng ta sử dụng logic để biện minh cho các hành động của mình. Nếu bạn muốn hấp dẫn ai đó trên cơ sở logic thuần túy, thì bạn ít có cơ hội thuyết phục người đó. Nếu bạn không có được sự thật, những câu như "Trung thực là chính sách tốt nhất" hoặc "Dối trá chỉ làm tổn thương tất cả mọi người" sẽ không có tác dụng ảnh hưởng với ai cả. Bạn cần biến suy nghĩ logic và hợp lý thành một lời nói dựa trên tình cảm – và đưa những lợi ích trực tiếp để người đó nói thật.

Chẳng hạn, một bà mẹ đang nói chuyện với con mình, có thể là: "Khi con nói dối, điều đó sẽ làm mẹ đau lòng. Mẹ muốn có thể tin con. Tin con có nghĩa là

con sẽ có trách nhiệm hơn – con sẽ có thể làm được nhiều việc thú vị hơn như có những bữa tiệc thâu đêm và tới vườn thú cùng với bạn bè."

Bạn nên đưa ra những món lợi cụ thể hấp dẫn đối với tình cảm của cậu con trai. Các phương án tấn công và những viên đạn bạc đều tấn công về mặt tình cảm.

2. Cách chúng ta xử lý những tin tốt và tin xấu nào tùy thuộc vào cách nó được tiếp thu. Khi một người trở nên phiền muộn một cách khác thường vì một sự kiện trong cuộc đời mình, điều đó thường xuất phát từ ba tình trạng lệch lạc về tâm thần: (1) người đó cảm thấy rằng tình huống đó sẽ kéo dài vĩnh viễn; (2) người đó cảm thấy rằng việc đó then chốt, có nghĩa là nó quan trọng hơn thực tế; và (3) điều đó rất ám ảnh, rằng nó sẽ lan tỏa sang những lĩnh vực khác trong cuộc sống của người đó. Khi một hoặc tất cả những niềm tin này đều hình thành và tăng lên thì nó sẽ làm tăng tâm trạng lo lắng và sự chán nản của người đó.

Ngược lại, khi chúng ta nghĩ một vấn đề chỉ là tạm thời, duy nhất và không quan trọng, nó không làm chúng ta lo lắng thái quá. Bằng cách thổi phồng hoặc làm xẹp những nhân tố này trong tâm trí người đó, bạn có thể ngay lập tức thay đổi quan điểm của họ về bất kỳ tình huống nào, dù nó tích cực hay tiêu cực.

3. Khi một người trở nên sắt đá với vị thế của mình, hãy thay đổi một điều mà bạn có thể – sinh lý

của người đó. Trạng thái tình cảm của một người có liên hệ trực tiếp với trạng thái sức khỏe của người đó. Nếu người đó "kẹt cứng" ở một vị thế có tính chất phủ nhận hoặc từ chối thì hãy làm cho người đó cử động. Việc này ngăn cản những gì gọi là "bế quan đầu óc" và làm cho người đó dễ dàng thay đổi trạng thái tâm lý của mình hơn. Nếu người đó đang ngồi, hãy làm cho người đó đứng dậy và đi lại trong phòng. Nếu người đó đang đứng, hãy cố gắng làm cho người đó ngồi xuống. Khi cơ thể chúng ta ở vị trí ổn định, tâm trí chúng ta có thể trở nên "đông cứng".

4. Đừng đề nghị ai đó thay đổi tư duy mà không cung cấp thêm thông tin cho họ. Hãy nhớ rằng khi chúng ta nói chuyện với người đó, họ sẽ lắng nghe với cái tôi của mình – và bạn phải xem xét nó. Nhiều người nhìn sự thay đổi trong tư duy như là một biểu hiện của sự yếu đuối. Người đó sẽ nhượng bộ còn bạn sẽ chiến thắng.

Vì thế, thay vì đề nghị người đó thay đổi tư duy, hãy cho phép họ đưa ra một quyết định mới dựa trên thông tin bổ sung. Các chính trị gia có thiên hướng giải quyết theo cách này vì họ chẳng bao giờ muốn xuất hiện một cách mờ nhạt. Họ hiếm khi nói mình đã thay đổi quan điểm về một vấn đề – thay vào đó, họ nói "vị thế của tôi đã phát triển", và đúng là như vậy.

Chẳng hạn, bạn có thể nói: "Tôi có thể hiểu tại sao anh nói vậy, nhưng xét từ thực tế rằng [một chút

thông tin mới để lý giải cho việc người đó thay đổi tư duy], tôi nghĩ anh nợ tôi một lời giải thích."

Tuy nhiên, cách đưa ra thông tin mới này là rất quan trọng. Thông tin càng cập nhật hoặc có vẻ cập nhật thì lời nói của bạn càng có hiệu quả. Nếu bạn nêu ra một sự thật đã xảy ra tại một thời điểm nào trước đó, một sự thật người đó không rõ, thì người đó có thể không muốn tỏ ra ngờ nghệch vì đã không biết điều ấy. Do đó, thông tin càng kịp thời thì người đó càng cảm thấy thoải mái trong việc đánh giá lại tư duy của mình.

5. Trong nhiều trường hợp, bạn cần cường điệu vấn đề để đạt được một giải pháp. Trước đây, có lần tôi ở lại nhà một người bạn và thấy cậu con trai sáu tuổi của anh ấy nói rằng cậu rất khó chịu vì không được ăn kem trong bữa sáng. Được sự đồng ý của người bạn, tôi nói câu sau đây với cậu bé: "Cháu nói đúng, Stuart ạ, cháu chán đến mức chẳng làm được gì khác ngoài chuyện cáu kỉnh. Có lẽ cháu cần ngồi yên ở đó hai tiếng cho tới khi cơn giận nguôi đi." Chẳng cần phải nói, sự cáu kỉnh của Stuart nguôi đi rất nhanh.

Một người bạn của tôi có cô thư ký cứ liên tục thu dọn văn phòng của anh ấy. Anh đã yêu cầu cô thư ký chấm dứt việc đó nhưng cô ấy khăng khăng cho rằng văn phòng cần được giữ gìn sạch sẽ và ngăn nắp. Cô ấy đã làm việc cho anh hơn mười lăm năm và anh không thể sa thải cô vì việc đó. Tuy nhiên, thói quen này trở nên rất khó chịu. Giải pháp ư? Anh ấy nghĩ ra

cách làm cho mọi thứ thật hỗn độn. Sáng nào văn phòng cũng trông như một khu vực bị cơn bão tàn phá. Cuối cùng, cô thư ký nói rằng cô nghĩ anh đang lợi dụng lòng tốt của cô ấy bằng cách biến mình thành một ông chủ cẩu thả. Sau đó thì cô ấy thôi không làm công việc thu dọn nữa.

Khi việc tranh luận trở nên vô hiệu, hãy dừng lại. Hãy đi theo hướng khác, thay đổi hoàn toàn vị thế của bạn. Hãy cho người đó thỏa sức làm những gì người đó muốn. Cách này thường sẽ làm cho người đó phải chùn bước.

6. Bạn mong mọi người làm những gì mình muốn. Nếu bạn nói điều gì đó mười lần, rõ ràng bạn không mong họ lắng nghe bạn. Hãy chú ý cách những người có quyền hành – chẳng hạn như cảnh sát – kiểm soát một tình huống. Họ không kêu ca, cằn nhằn hay có thái độ nóng nảy. Một cái vẫy tay của họ, thế là luồng giao thông dừng lại. Họ chỉ nói một lần, và rất trực tiếp.

Nếu bạn được đưa tới bệnh viện với cái chân bị gãy, bác sĩ sẽ bảo bạn những việc cần làm. Bạn không có lựa chọn nào khác. Không có chuyện cân nhắc hay tranh luận, bạn cũng không được hỏi ý kiến. Nếu họ nói bạn cần chụp X quang và bó bột thì bạn phải chụp X quang và bó bột. Bạn hãy tưởng tượng vị bác sĩ bảo: “Này anh bạn, tôi nghĩ chân của anh bị gãy. Anh nghĩ sao?” Bạn mong ông ấy cho bạn biết tình hình ra sao và những gì cần phải làm.

Trong đàm thoại cũng tương tự. Khi bạn đưa ra một mệnh lệnh, hãy kỳ vọng rằng mọi người phải làm theo và họ sẽ làm. Khi bạn quát lên, bạn truyền đi thông điệp "Tôi quát lên để anh phải nghe tôi". Cách tốt nhất để thu hút sự chú ý của một người là nói nhẹ nhàng và trực tiếp.

Mọi người không chỉ sẽ làm những gì bạn kỳ vọng họ làm, mà thông thường họ còn cảm thấy bạn gợi ý cho họ nên cảm nhận thế nào. Hãy xem ba ví dụ đặc trưng về ảnh hưởng này trong cuộc sống hàng ngày của chúng ta.

A. Khi một đứa bé bị ngã, nếu cha mẹ nó cho đó là chuyện to tát, nó chắc chắn sẽ khóc và càng khó chịu hơn. Suy nghĩ của đứa bé là: "Mẹ là người biết rõ nhất, và nếu mẹ nghĩ mình đau thì mình phải đau."

B. Hiệu ứng trấn an có thể tạo ra những thay đổi tâm lý như làm giảm huyết áp hoặc kiểm soát mức độ cholesterol. Với một bệnh nhân như vậy, chẳng cần gì hơn là một cục đường, cơ thể của họ có thể phản ứng lại như thể đã được cho thuốc chữa thật sự.

C. Ai đó nói trông bạn thật mỏi mệt và toàn bộ tâm trạng của bạn sẽ thay đổi. Hãy thử làm như vậy với một đồng nghiệp và bạn sẽ chú ý thấy có một sự thay đổi hoàn toàn trong ngôn ngữ cử chỉ. Nếu bạn muốn theo hướng tích cực, hãy thử làm ngược lại. Hãy bảo một cô gái trông thật tuyệt và bạn sẽ thấy một nụ cười xuất hiện, mắt người đó sẽ mở to. Dù người đó

có thể phủ nhận lời khen nhưng gương mặt cô ấy nói lên những gì cô ấy thật sự cảm nhận.

7. Khi chúng ta muốn có một ân huệ từ ai đó, thường thì chúng ta muốn người đó có tâm trạng thoải mái. Chúng ta nghĩ là nếu người đó thoải mái và cảm thấy vui vẻ, người đó chắc chắn sẽ đáp ứng đề nghị của chúng ta. Điều này thường là đúng, nhưng không phải lúc nào cũng có tác dụng trong trường hợp bạn muốn hỏi một sự thật. Khi bạn muốn ai đó thừa nhận một sự thật, tức là bạn đang đòi hỏi nhiều hơn chỉ là một ân huệ. Bạn phải giả định rằng điều đó sự thật là thứ mà người đó không muốn đưa ra. Do đó, mọi thứ càng thoải mái, động lực của người đó càng ít. Thời điểm tốt nhất để tìm kiếm lời thú nhận là khi người đó mỏi mệt, đói, khát hay bất kỳ trạng thái nào tương tự. Người đó sẽ không suy nghĩ một cách sáng suốt và sẽ muốn chấm dứt cuộc trò chuyện càng nhanh càng tốt. Dĩ nhiên, người đó sẽ bị kích động và trở nên cục cằn. Tuy nhiên, nếu cách duy nhất người đó có thể thấy thoải mái hơn là nói ra những gì bạn muốn thì người đó sẽ phải làm vậy.

8. Bạn có thể phải bỏ đi. Nếu đối thủ của bạn cảm thấy tuyệt vọng, bạn phải nhún nhường. Bạn cần phải mạnh mẽ và các giải pháp của bạn càng hấp dẫn thì bạn càng có sức mạnh. Khi bạn tuyệt vọng, mọi chuyện đều trở nên mất cân đối. Nếu tình trạng này xảy ra, bạn dễ làm những việc bạn chẳng bao giờ nên làm, chẳng hạn như đưa ra một quyết định do sợ hãi.

Khi lựa chọn của bạn hạn chế, nhãn quan của bạn bị bóp méo, suy nghĩ của bạn thiên về tình cảm chứ không phải lý trí. Điều này đúng với tất cả chúng ta. Nếu bạn nhận thức được rằng mình không còn sức mạnh thì bạn chắc chắn sẽ nhượng bộ mà không có lý do hợp lý. Bằng cách tăng các giải pháp của mình và thu hẹp các lựa chọn của người đó, bạn sẽ có được ưu thế tương đối lớn. Phương trình xác định cán cân ưu thế rất đơn giản. Nó nghiêng về người nào cần hơn. Có một câu ngạn ngữ đại ý là người nào ít lưu tâm hơn sẽ thắng (hay "Si tình, tình phụ; phụ tình, tình si"). Một cách để bạn tăng sức mạnh của mình là chứng tỏ rằng những gì đối thủ phải đưa ra – trong trường hợp này là sự thật – có thể đạt được bằng những phương tiện khác – thông qua người thứ ba. Điều này làm giảm sức mạnh của người đó, và do đó giảm cả ưu thế.

9. Đặc biệt, cần hiểu rõ quá trình con người xử lý thông tin. Khi cần phải làm những gì chúng ta muốn, chúng ta sẽ *chú tâm làm một việc*. Khi chúng ta nghĩ về những gì chúng ta không muốn làm, chúng ta sẽ làm *lan man nhiều việc*. Điều này có nghĩa là gì? Nếu bạn phải thanh toán các hóa đơn nhưng lại chẳng bao giờ thích việc này, bạn có thể phải trải qua quy trình tư duy nào? Bạn nghĩ: *Mình phải tập hợp tất cả các hóa đơn lại* và *sắp xếp chúng thành những chồng khác nhau; lấy tập ngân phiếu, con dấu và phong bì ra; viết địa chỉ lên từng lá thư; viết séc; cân đối tập ngân phiếu, v.v...* Khi cần phải làm việc gì đó bạn

thích làm, bạn gộp các bước vào những nhóm lớn hơn. Chẳng hạn, nếu bạn thích nấu ăn, các bước có thể là: đi chợ và về nhà rồi nấu ăn. Nếu bạn ghét chuyện nấu nướng, mọi việc từ xếp hàng ở siêu thị đến rửa chén bát trở đi đều ngang nhau.

Vậy điều này có tác dụng gì? Xin thưa, nếu bạn muốn cho ai đó động lực để làm việc gì, bạn sẽ phải để người đó thấy rằng việc đó đơn giản và dễ dàng. Nếu bạn muốn hạn chế một hành động, bạn chỉ cần vạch ra các bước thực hiện trong một quy trình dài, tẻ nhạt và nhọc nhằn. Cùng một sự kiện nhưng tùy thuộc vào cách tiếp thu nó, bạn sẽ tạo ra những cảm nhận hoàn toàn khác biệt về nó.

10. Mọi hành động con người thực hiện đều xuất phát từ nhu cầu mong muốn đạt được khoái cảm hay tránh xa những vấn đề khó chịu – hoặc kết hợp cả hai. Cách bạn liên hệ khoái cảm và sự khó chịu giúp xác định xem một người sẽ phản ứng ra sao.

Nếu bạn muốn gây ảnh hưởng lên hành vi của một người, bạn cần gắn cảm giác khó chịu vào hướng bạn không muốn người đó theo và gắn cảm giác khoái cảm vào hướng bạn muốn người đó theo. Thường thì vì bực tức hoặc không biết, chúng ta không để tâm tới công cụ kích thích rất mạnh này. Nếu ai đó không trung thực với bạn, bạn muốn hét lên: “Anh là kẻ nói dối tồi tệ! Tôi biết anh chỉ làm tôi bực tức. Hãy cho tôi biết cái sự thật chết tiệt và biến ra khỏi cuộc đời

tôi!" Đó không phải là một chiến lược hiệu quả. Đây là một phương trình đơn giản: nếu lợi ích của việc nói thật lớn hơn lợi ích của việc nói dối, bạn sẽ có sự thật. Tuy nhiên, một tiêu chí quan trọng cần được đáp ứng. Lợi ích có thể tạo ra một lối thoát dễ dàng. Đây là thứ mà hầu hết mọi người không lưu tâm. Kẻ nói dối muốn thay đổi cuộc trò chuyện và nhanh chóng bỏ qua chuyện này. Khi bạn vẽ ra những cái lợi, cần bảo đảm nói rõ, nếu có thể, rằng chủ đề này sẽ không bao giờ được nêu ra nữa, nó sẽ bị lãng quên và cả hai có thể gác lại quá khứ. Bạn có thể cho người đó động lực lớn nhất để nói ra sự thật, nhưng nếu người đó nghĩ rằng cuộc trò chuyện kéo dài và kéo theo những yếu tố gợi nhớ thì người đó sẽ không nhúc nhích. Những viên đạn bạc là những ví dụ điển hình về cách khai thác sự thật nhờ sử dụng nguyên tắc khoái cảm/khó chịu.

7

NHỮNG RÀO CẢN BÊN TRONG: LỜI NÓI DỐI TỒI TỆ NHẤT LÀ LỜI NÓI DỐI CHÍNH MÌNH

"Một khi biết mình là ai, điều gì an ủi được anh ta đây?...
vì trên Trái đất này
Mọi người đều sống, sống trong giấc mơ."
Calderon de la Barca

Bạn đã có tất cả những công cụ cần thiết để phát hiện sự dối trá và tìm ra sự thật. Tuy nhiên, một vài nhân tố có thể can thiệp và thậm chí ngăn trở hoàn toàn khả năng bạn phát giác sự lừa dối. Điều may mắn là bằng cách nhận thức được những nhân tố này, chúng ta sẽ triệt tiêu vai trò của chúng và tự do kiểm chứng sự thật.

TỰ DỐI LỪA

Người dễ nói dối nhất là người muốn bị nói dối. Một số nhân tố có thể ảnh hưởng đến lộ trình chúng ta tìm kiếm sự thật nhưng kẻ có lỗi nhất thường là chính chúng ta. Nếu bạn không muốn thấy sự thật, bạn thường sẽ không thấy. Thông thường cô bạn nào đó của bạn có thể có chồng hoặc người yêu tối nào cũng đi làm về rất muộn. Mọi người nhìn thấy anh ta đâu đó trong thành phố cùng với những cô gái chỉ bằng nửa tuổi anh ta. Anh ta lúc nào cũng sực nức mùi nước hoa và liên tục phải đi công tác vào cuối tuần. Nhưng bất chấp tất cả mọi bằng chứng, cô bạn đó không chấp nhận sự thật. Cô ấy tin lời anh ta, và thế là sự thật được chôn kín.

Khi chúng ta không muốn nhìn nhận sự thật, chúng ta sẽ nói dối chính mình. Những lời dối trá này

là những lời khó phát hiện nhất vì chúng là của chính chúng ta. Chúng ta không có sự khách quan và vì vậy chúng ta thiếu một nhãn quan tỉnh táo.

Người ta tiêu hàng triệu bạc gọi đến các dịch vụ điện thoại để nghe thông báo về số xổ số may mắn của mình. Chúng ta có xu hướng tin rằng có thể kiếm được hàng nghìn đô la một giờ trong quỹ thời gian rảnh của mình bằng cách làm việc ở nhà. Lòng khát khao tin tưởng của chúng ta có ảnh hưởng mạnh mẽ đến những gì chúng ta xem là thực tế của mình, từ các loại kem chống nhăn kỳ diệu đến các loại thuốc giảm cân có bảo hành. Và mong muốn *không nhìn nhận* của chúng ta sàng lọc đi những thông tin quan trọng thường cho chúng ta manh mối tìm ra sự thật.

Chỉ những người phi thường mới sẵn lòng nhìn nhận những gì người đó không muốn nhìn, lắng nghe những gì không muốn nghe và tin những gì người đó ao ước sẽ không tồn tại.

Khi bạn tiến hành một cuộc gặp mà bạn muốn kết thúc, bạn sẽ tìm thấy rất nhiều điều khiến nó trở thành một sự việc tồi tệ. Bạn phải cố gắng càng khách quan càng tốt – cứ như thể bạn đang xem xét các thông tin cho ai khác. Mơ tưởng, khát vọng và hy vọng không thể làm cho bạn mất đi cái nhìn đối với thực tiễn.

Bí quyết nằm trong việc học cách trì hoãn những quyền lợi của bạn. Thật vậy, có một cách rất dễ để

làm được nhiệm vụ thường rất khó khăn này. Hãy lưu ý đến ba từ nguy hiểm sau: Khen tặng, Khẳng định và Đối đầu. Nếu bạn đang lắng nghe với bất kỳ định kiến nào trong số này trong đầu, thông tin chắc chắn sẽ bị bóp méo. Nói cách khác, nếu bạn đang tìm kiếm một lời ngợi khen, muốn xác nhận rằng đó là những gì bạn đã biết hoặc tìm kiếm một lời tranh luận, bạn sẽ đánh mất ý nghĩ thật sự đằng sau thông điệp.

Ý KIẾN, QUAN ĐIỂM VÀ NIỀM TIN

Mong muốn được thấy hoặc không thấy sự thật có ảnh hưởng đến nhãn quan của chúng ta. Những gì chúng ta *tin* là sự thật cũng bóp méo nhận thức của chúng ta. Tất cả những định kiến, niềm tin, quan điểm và ý kiến của chúng ta đều khiến sự thật bị che giấu.

Nếu bạn sùng bái quyền lực và được dạy rằng đừng bao giờ chất vấn một nhân vật quyền thế, niềm tin này sẽ ngăn chặn khả năng của bạn trong việc luôn giữ được sự khách quan của bạn trước những thông tin đến từ người có địa vị cao. Tương tự, nếu bạn tin rằng tất cả các nhân viên bán hàng đều là trộm cắp hoặc rằng tất cả cảnh sát đều tha hóa thì sẽ không thể thấy được những điều tích cực trên thực tế. Thay vào đó, bạn nhìn thấy sự phản chiếu những ý tưởng, niềm tin và định kiến của bản thân.

Nhiều khi chúng ta cần khái quát hóa thế giới của mình; với hàng nghìn quyết định phải đưa ra mỗi

ngày, chúng ta không thể nhìn nhận mọi thứ như thể chúng ta nhìn chúng lần đầu tiên. Tuy nhiên, có những thời điểm rất cần phải ngăn cản niềm tin của bạn. Khi đó và chỉ khi đó bạn mới nhìn nhận đúng mọi việc, không phải theo cách bạn tin chúng sẽ là như vậy.

ĐỪNG ĐỂ TÌNH CẢM CỦA BẠN LẤN ÁT

Những tình cảm mạnh mẽ che lấp nhận thức của chúng ta về thực tế. Hơn hai nghìn năm trước, Aristotle đã nói thế này về tình cảm và sự bóp méo thực tế: "Dưới ảnh hưởng của những cảm xúc mạnh, chúng ta dễ bị đánh lừa. Kẻ nhút nhát dưới ảnh hưởng của nỗi sợ và người đang yêu dưới ảnh hưởng của tình yêu đều có những ảo tưởng kiểu như kẻ nhút nhát thì nghĩ mình nhìn thấy kẻ thù còn người đang yêu thì thấy ý trung nhân của mình."

Trạng thái tình cảm hoặc tự hình thành, hoặc do bên ngoài mang lại, hoặc nảy sinh từ sự kết hợp cả hai trường hợp. Những trạng thái tình cảm mạnh mẽ là tội lỗi, sự đe dọa, sức hấp dẫn của cái tôi, nỗi sợ hãi, sự tò mò, khát vọng và tình yêu. Nếu bạn đang có bất kỳ trạng thái nào trong số này, sự khách quan trong đánh giá của bạn chắc chắn sẽ bị giảm. Hơn nữa, bất kỳ ai sử dụng bất kỳ trạng thái nào trong số này cũng đều đang tìm cách đưa bạn chuyển từ lý trí sang tình cảm – tức là sang một sân chơi không bằng

phẳng. Khi đó, sự thật sẽ biến mất bởi vì bạn không còn lý trí và không thể nhìn ra bằng chứng, chưa nói gì đến việc đánh giá nó. Một số ví dụ khái quát về những trạng thái này là như sau:

Tội lỗi: "Sao anh dám nói vậy? Em rất đau lòng vì anh không tin em. Em không còn biết anh là ai nữa."

Sợ hãi: "Anh biết không, anh có thể đánh mất tất cả. Tôi không nghĩ rằng việc đó sẽ làm cho sếp của anh vui. Tôi hy vọng anh biết mình đang làm gì. Tôi xin thông báo cho anh biết rằng anh sẽ không tìm được ở đâu công việc tốt hơn. Anh thật ngốc nếu nghĩ khác đấy."

Sức hấp dẫn của cái tôi: "Em thấy sếp quả là người tinh đời. Em sẽ không đời nào tìm cách qua mặt sếp. Có mà tài thánh. Sếp sẽ nắm thóp em chỉ trong nháy mắt."

Tò mò: "Xem nào, đời chỉ có một lần. Hãy thử đi. Cậu có thể quay lại từ đầu lúc nào cũng được. Thú vị, tuyệt vời lắm! Phiêu lưu thật sự đấy!"

Khát vọng: "Tôi nghĩ anh là một cầu thủ thật sự. Sẽ thật đáng thất vọng nếu anh không đầu quân cho chúng tôi."

Tình yêu: "Nếu em yêu anh, em sẽ không truy vấn anh. Dĩ nhiên anh chỉ có hình bóng em trong tim mà thôi. Anh sẽ không nói dối em. Em biết điều đó từ đáy lòng mình đúng không?"

Hãy quan sát và lắng nghe một cách khách quan – không chỉ qua lời nói mà qua cả bức thông điệp. Những rào cản bên trong ảnh hưởng đến khả năng lĩnh hội sự thật của chúng ta. Khi những tình cảm này ăn sâu và bén rễ trong suy nghĩ của bạn, hãy tạm thời dừng những cảm xúc của mình và nhìn phía trước, chứ không phải tập trung vào nội tâm.

8

NHỮNG RÀO CẢN BÊN NGOÀI: MÁNH LỚI TRONG NGHỀ

"Sự thật giống nhau ở mọi góc độ. Một lời dối trá luôn cần hướng về phía trước."

David J. Lieberman

Không như những rào cản bên trong, do chính chúng ta tự tạo ra, những rào cản bên ngoài nhằm vào chúng ta. Đây là những bí quyết tâm lý của các chuyên gia, những ngón nghề - những nhân tố có thể tác động đến nhận định của bạn trong việc đánh giá thông tin một cách khách quan.

Ở bất kỳ lĩnh vực nào của cuộc sống, chúng ta đều luôn bán một thứ gì đó. Trong kinh doanh, bạn bán một sản phẩm hoặc dịch vụ. Trong cuộc sống cá nhân, bạn bán các ý tưởng của mình. Và trong bất kỳ tình huống nào, lý do khiến bạn không thành công đều giống nhau: người đó không tin những gì bạn đang nói là sự thật.

Giả sử bạn là một người môi giới bất động sản. Ai đó không muốn đầu tư cùng bạn có thể nói: "Tôi phải xem xét chuyện đó đã" hoặc: "Tôi phải nói chuyện với bà xã đã." Và chúng đều đi đến một kết cục mà bạn có thể dự đoán được. Nếu đối tượng có triển vọng tin những gì bạn đang nói là đúng – rằng bạn đang kiếm tiền cho người đó – thì anh ta sẽ đầu tư cùng bạn. Tạo lập độ tin cậy là chìa khóa để gây ảnh hưởng đến hành vi của người khác. Các sự việc không cho phép đạt được sự thật, thì sự thật sẽ bị bóp méo.

Những kỹ thuật này có thể giăng bẫy bạn một cách dễ dàng bởi vì chúng dựa trên những nguyên tắc tâm

lý thuộc bản chất con người. Điều đáng mừng là những chiến thuật này giống như một phép màu. Một khi bạn biết nó được thực hiện ra sao, bạn sẽ không bị mắc lừa.

Quy tắc 1

Ôi! Anh thật giống tôi!

Tất cả chúng ta đều có xu hướng thích thú, tin tưởng những người chúng ta yêu mến và do đó chịu ảnh hưởng của họ. Chúng ta cảm thấy có sự liên hệ và thấu hiểu. Nếu từng tới một sòng bạc, bạn có thể thấy điều gì đó thú vị trên bảng tên của tất cả các nhân viên. Rất giống như thế này:

Jim Smith
Phó trưởng nhóm Marketing
Atlanta, GA

Thành phố nơi nhân viên sinh sống cũng có trên bảng tên. Tại sao? Bởi vì nó giúp tạo ra sự liên kết với bất kỳ ai sống ở đó hoặc có thể có bà con ở khu vực đó. Điều này sẽ gợi mở các cuộc trò chuyện và con bạc bắt đầu cảm thấy có sự liên quan với người này. Một thứ tẻ nhạt như bảng tên đã ngay lập tức tạo ra sự hòa hợp và có thể còn đem đến cả một vị khách trung thành.

Bạn có thể nghĩ rằng điều này dường như vô bổ, và

đúng là như vậy. Vậy ý nghĩa ở đây là gì? Quả thực, nếu tất cả chúng ta đều chịu tác động của đặc điểm tâm lý này, chỉ là những cái bảng tên, thì chúng ta đã chẳng phải lo lắng. Nhưng không phải thế. Nó có sức lan tỏa và tầm ảnh hưởng lớn mạnh hơn những gì chúng ta có thể tưởng tượng nhiều.

Những tình huống sử dụng quy tắc này là rất đa dạng. Sau đây là ba cách phổ biến nhất cho thấy nó thâm nhập vào cuộc sống của chúng ta như thế nào.

1. Hãy đề phòng khi bạn được hỏi về các sở thích, quê hương, giá trị, món ăn ưa thích, v.v..., vì thường kèm theo sau đó là câu nói: "Tôi cũng thế, thật là một sự trùng hợp."

2. Một khía cạnh khác của nguyên tắc này là nếu ai đó tốt với chúng ta, chúng ta không chỉ thích người đó hơn mà chắc chắn còn dễ đồng tình với người đó. Liệu bạn có biết rằng điều này luôn đúng trong cuộc sống của chính bạn? Nếu người đó đồng ý với mọi chuyện bạn nói, cho dù nó có ý nghĩa hay không, hãy coi chừng. Trong trường hợp này, "nịnh bợ sẽ không đưa bạn tới đâu cả" đúng là sự thật đấy.

Có một câu chuyện ngụ ngôn rất hay của Aesop chứng minh cho điều này. Đó là chuyện "Cáo và quạ".

Một con cáo nhìn thấy con quạ đậu trên một cành cây cao, mỏ ngậm một miếng pho mát vàng rộm. Con cáo quỷ quyệt đang đói nên nghĩ ngay ra một kế hoạch để chiếm miếng pho mát của quạ.

Vờ như lần đầu tiên nhìn thấy quạ, cáo kêu lên: "Trời ơi, chị mới xinh đẹp làm sao! Tôi thề rằng đó đúng là bộ lông đen tao nhã nhất tôi từng nhìn thấy. Nhìn nó ánh lên dưới mặt trời kìa! Thật là rực rỡ!"

Quạ bị mê hoặc bởi những lời tán dương về bộ lông của nó. Nó chăm chú nghe mọi lời đường mật mà cáo nói. Cáo tiếp tục: "Tôi thề rằng đây đúng là loài chim đẹp nhất trên thế giới. Nhưng tôi không biết xinh đẹp như thế kia, liệu chị có giọng hót tuyệt vời tương xứng không nhỉ?" Quạ tin vào những lời của cáo bèn há mỏ để kêu một tiếng "*Quạ!*" thật to. Nó vừa há mỏ, miếng pho mát tuột khỏi mỏ và lập tức cáo vồ lấy. Bài học rút ra là: đừng bao giờ tin một kẻ nịnh hót.

Liệu điều này có đồng nghĩa với việc bạn nên thận trọng với tất cả những lời khen tặng và luôn cho rằng người nào khen ngợi bạn đều có một động cơ sâu xa không? Dĩ nhiên là không. Chỉ cần cảnh giác với lời khen giả dối.

3. Cuối cùng, hãy nhớ lại phần thảo luận của chúng ta về sự hòa hợp trong Chương 2. Dĩ nhiên chuyện đó có thể dễ dàng áp dụng với bạn. Quan hệ hòa hợp tạo ra sự tin tưởng. Nó cho phép người khác xây dựng một cầu nối tâm lý với bạn. Bạn cảm thấy thoải mái hơn và tính cả tin của bạn tăng lên. Hãy chú ý nếu những cử động, tốc độ nói hoặc giọng điệu của bạn được người khác bắt chước.

Quy tắc 2

Dè chừng người lạ mặt mang theo quà tặng

Đã bao giờ bạn tự hỏi tại sao các nhóm tôn giáo lại tặng hoa hoặc món quà gì đó cho mọi người tại sân bay chưa? Họ biết rằng hầu hết mọi người đều cảm thấy bị buộc phải quyên góp chút ít cho họ. Chúng ta có thể không phải làm vậy, nhưng chúng ta sẽ thấy không thoải mái, cho dù chúng ta không đòi hỏi có quà trước.

Khi ai đó cho chúng ta thứ gì đó, chúng ta thường cảm thấy mắc nợ họ. Nếu bạn nhận được một lời đề nghị, hãy bảo đảm rằng bạn không hành động vì hàm ơn. Nguyên tắc này có nhiều hình thức – nó không chỉ giới hạn ở những món quà. Bạn có thể được cung cấp thông tin, một sự nhượng bộ, hoặc thậm chí thời gian của ai đó. Đừng nghĩ rằng những người bán hàng không biết rằng nếu họ đầu tư nhiều tiền cùng với bạn, cho bạn xem một sản phẩm, chứng minh tác dụng của sản phẩm ấy, thì bạn sẽ cảm thấy ít nhiều có nghĩa vụ phải mua nó, thậm chí dù bạn không chắc rằng bạn thực sự muốn nó. Chìa khóa là xác định xem cái gì đúng, bất kể mối quan tâm của người đó đối với quyết định của bạn như thế nào.

Quy tắc 3

Nửa mức giá! Nhưng đằng sau đó là gì?

Theo nguyên tắc này, sự việc được diễn giải khác nhau tùy thuộc trật tự chúng được đưa ra. Nói cách khác, chúng ta so sánh và đối lập. Trong một cửa hàng điện tử, người bán hàng có thể cho bạn xem những thứ đi kèm với dàn âm thanh của bạn *sau khi* bạn đã đồng ý mua nó. Có lẽ cái giàn treo trị giá 50 đô la và một khoản bảo hành 30 đô la chẳng nhiều nhặn gì so với dàn âm thanh 800 đô la. Vì người bán hàng đã cho bạn xem các sản phẩm đắt tiền hơn trước nên nhãn quan của bạn thay đổi và các sản phẩm giới thiệu sau dường như đều hợp lý hơn.

Một nhân viên không mấy tiếng tăm bán loại xe hơi đã qua sử dụng có thể cho bạn xem vài mẫu xe có giá cao hơn 20-30% so với giá trị thật. Sau đó, anh ta cho bạn xem một chiếc xe có giá hợp lý và bạn sẽ nghĩ mình mua hời. Có vẻ như là bạn mua chiếc xe để được thêm tiền – quá hời! Lúc này bạn chỉ nghĩ như vậy vì bạn đang so sánh nó với những chiếc xe khác.

Nguyên tắc này còn được áp dụng trong hình thức hạ giá. Một mặt hàng được giảm từ 500 đô la xuống còn 200 đô la có vẻ là một món hời hơn so với mặt hàng bán đúng giá 150 đô la. Sự tương phản của mặt hàng giảm giá làm cho nó hấp dẫn hơn, cho dù nó không chắc đã tốt như mặt hàng bán thấp hơn.

"Tôi biết nó đắt, nhưng hãy xem mức giá nó vẫn được bán xem" là một câu biện bạch quen thuộc.

Tại một số nhà hàng cao cấp, khách hàng được phục vụ món tráng miệng xen giữa các món chính. Biện pháp này là để vệ sinh vòm miệng. Mùi vị của các món trước đó sẽ không bị trộn lẫn với nhau, và như thế, mỗi món ăn đều có thể được thưởng thức trọn vẹn. Khi bạn có một quyết định phải đưa ra, tại sao lại không làm sạch "vòm miệng" tâm lý của mình? Để làm việc này, bạn chỉ cần xem xét từng quyết định qua chính nó. Điều này tiến hành tốt nhất bằng cách để thời gian trôi qua giữa các quyết định và bằng cách xác định giá trị của mục tiêu.

Quy tắc 4

Xin hãy làm việc cỏn con này giúp tôi!

Bạn cần biết khi nào thì phòng vệ và khi nào thì không. Hầu hết chúng ta đều có xu hướng rất mạnh là hành động theo một cách thức nhất quán với hành động trước đó của mình – ngay cả khi đó không phải là một ý tưởng hay. Điều đó là do bản chất con người quy định. Chúng ta bị buộc phải nhất quán trong lời nói, tư duy, niềm tin và hành động của mình.

Cần phải có khả năng đưa ra một quyết định mới độc lập với các quyết định trước đó. Và lòng tự tôn của một người càng cao thì cơ hội người đó đưa ra các

quyết định độc lập càng lớn. Phần dưới đây, trích từ cuốn *Instant Analysis* (Phân tích tức thì) của tôi, lý giải hiện tượng này. Nếu bạn xác định một hình ảnh tiêu cực hoặc thấp kém về bản thân, bạn càng cảm thấy bị buộc phải biện minh cho những hành động trước kia của mình để bạn có thể "đúng". Bạn sẽ ăn món ăn bạn không muốn bởi vì bạn đã gọi nó. Bạn sẽ xem một video bạn thực sự không muốn xem bởi vì bạn đã "đội mưa đội gió tìm tới cửa hàng băng đĩa". Bạn liên tục cố gắng "làm cho mọi việc ổn thỏa", biện minh cho những hành động đã làm của mình bằng cách hành xử nhất quán. Nói cách khác, xem cuốn video mà bạn đã mua khiến việc mua cuốn video ấy trở thành một quyết định khôn ngoan cần phải làm, mặc dù bạn không còn cảm thấy muốn xem nó nữa. Mối quan tâm ban đầu của bạn là mình làm đúng, cho dù nó đồng nghĩa với việc làm tổn hại đến đánh giá hiện tại, để thỏa mãn và biện minh cho các hành vi trong quá khứ. Bạn hy vọng có thể xoay chuyển mọi việc để mình luôn đúng.

Ví dụ cuối cùng về cách hành xử này là quy trình tuyển mộ tín đồ. Bạn có thể tự hỏi tại sao một người thông minh và có nhận thức lại tham gia vào một giáo phái – nơi các thành viên từ bỏ gia đình, bạn bè, tài sản, và trong một số trường hợp rất xấu, cả mạng sống của họ. Lòng tự trọng của một người càng cao thì người đó càng ít có khả năng trở thành tín đồ của một giáo phái – cơ bản vì người có sự tự nhận thức tích

cực, có thể thừa nhận với chính mình và với người khác rằng mình đã làm việc gì đó ngu ngốc. Những người thiếu giá trị bản thân không đủ khả năng đặt vấn đề về sự đánh giá, giá trị hoặc tri thức của mình. Phương pháp được vận dụng trong việc tuyển mộ tín đồ cho một giáo phái là dần dần thu hút tâm trí của một người trong một quãng thời gian. Mỗi bước đi mới của quá trình này buộc người đó phải biện minh cho hành vi trước đó của mình. Đây là lý do vì sao các tín đồ không thể bước thẳng tới chỗ ai đó và nói: "Này, quý vị có muốn gia nhập giáo phái của chúng tôi và từ bỏ tất cả tài sản của mình không?"

Quy tắc này có thể ảnh hưởng rất lớn đến quy trình ra quyết định của bạn. Cơ bản, bằng cách làm cho bạn đồng ý với những yêu cầu nhỏ nhoi, tưởng như vô hại, người đó hướng bạn tới một điều gì đó lớn hơn. Khi đồng ý với những yêu cầu nhỏ nhoi, bạn biện minh cho hành vi của mình bằng cách tư duy như sau: "Mình thật sự phải lưu tâm đến con người này hoặc mình đã không giúp họ" và "mình thật sự phải quan tâm đến sự nghiệp này hoặc mình đã không làm gì cho nó."

Để tránh việc người khác sử dụng quy tắc này với bạn, hãy thận trọng nếu bạn được đề nghị liên đới với việc gì đó, thậm chí rất nhỏ nhoi. Đề nghị này thường kéo theo một đề nghị lớn hơn một chút, và theo thời gian, sự tận tụy của bạn được tạo dựng đến ngưỡng bạn cảm thấy mình bị trói chặt trong quyết định của mình.

Quy tắc 5

Hiệu ứng tâm lý dây chuyền

Theo nguyên tắc này, chúng ta có xu hướng nhìn nhận một hành động là phù hợp nếu người khác cũng nhìn nhận như thế. Đặc điểm tâm lý này lan tỏa vào nhiều lĩnh vực trong cuộc sống của chúng ta. Phần ghi âm tiếng cười cho các chương trình hài trên truyền hình cũng dựa theo nguyên tắc này. Bạn có nghĩ rằng điều đó buồn cười nếu người khác đang cười không? Chắc chắn rồi. Láng giềng của bạn, người mà bạn chưa bao giờ nhìn đến lần thứ hai, đột nhiên trở nên hấp dẫn hơn khi bạn nghe nói rằng mọi phụ nữ đều đang muốn hẹn hò với anh ta. Màu đỏ anh đào – màu đang ăn khách nhất trong dịp này theo lời người bán xe hơi – đột nhiên trở thành một thứ bạn dứt khoát phải có. Chìa khóa để tránh sức ảnh hưởng của quy tắc này là tách mức độ quan tâm của bạn khỏi ước muốn của người khác. Bởi vì đôi khi những thứ bạn nghe nói là mốt nhất, tốt nhất, thời thượng nhất hoặc bán chạy nhất có thể không phù hợp với bạn.

Quy tắc 6

Áo choàng không làm nên thầy tu

Trong tất cả các công cụ tâm lý, công cụ này được các nhà bán lẻ sử dụng nhiều nhất. Ở một mức độ nào đó,

tất cả chúng ta đều khá nhạy cảm đối với ấn tượng ban đầu của chúng ta về quyền lực – chủ yếu đó là được trọng vọng. Việc này rất tốt, ngoại trừ rằng việc lạm dụng sự nhạy cảm của chúng ta rất trắng trợn và thái quá. Bạn đã bao giờ để ý xem nhân viên bán mỹ phẩm trong các cửa hàng bách hóa mặc áo gì chưa? Áo choàng trắng! Chuyện này dường như không có gì khác thường? Tại sao họ lại mặc loại áo đó? Bởi vì nó làm cho họ giống các chuyên gia. Và chúng ta chắc chắn sẽ dễ tin những gì họ phải nói hơn, bởi vì họ được nhận định là đáng tin cậy hơn.

Bạn tôi kể với tôi rằng anh ấy đã thuê phải một bộ phim tồi tệ nhất mà anh ấy từng xem trong đời mình. Khi tôi hỏi điều gì khiến anh ấy thuê bộ phim đó, anh đáp: "Gã cho thuê phim bảo là mình sẽ thích nó." Ngay khi anh ấy nói câu này, anh ấy nhận ra rằng mình thật ngớ ngẩn. Làm gì có chuyện người cho thuê phim lại biết bạn tôi hay sở thích phim ảnh của anh ấy chứ? Việc mặc tấm áo choàng, hoặc cầm một cái mõ, không làm nên thầy tu.

Quy tắc 7

Hiếm không phải lúc nào cũng là quý

Theo nguyên tắc này, cái gì càng khó có được thì giá trị của việc có được nó càng lớn. Xét về thực chất,

chúng ta muốn những gì mình không thể có và những gì càng khó đạt được chúng ta càng muốn.

"Có lẽ chúng tôi đã hết sản phẩm này rồi. Nó bán rất chạy. Nhưng nếu tôi còn một sản phẩm, anh sẽ muốn có nó, đúng không?" Nhiều khả năng bạn sẽ nói "Đúng" khi cơ hội có được nó ở mức thấp nhất.

Hãy so sánh câu trên với câu dưới đây và xem liệu bạn có dễ đồng ý mua hay không: "Chúng tôi có cả một kho hàng còn đầy sản phẩm này. Tôi viết đơn mua hàng nhé?" Động lực để hành động lúc này không còn nữa. Không có gì gấp gáp, không có tình trạng khan hiếm và không có ước muốn. Chìa khóa để tránh bị quy tắc này giăng bẫy là bạn hãy tự hỏi mình: mình có còn muốn nó không nếu có cả triệu cái như thế và chẳng ai muốn cái nào cả?

Quy tắc 8

Biểu đồ đầy màu sắc không làm nên sự thật

Benjamin Disraeli rất đúng khi nói: "Có ba kiểu nói dối: nói dối, những lời dối trá khốn kiếp và các số liệu thống kê." Chưa bao giờ tôi hết kinh ngạc vì chúng ta dễ dàng dao động trước một việc gì đó "trông" chính thống đến thế. Đó là vì việc ai đó coi một biểu đồ đầy màu sắc là "bằng chứng" không làm cho mọi điều người đó nói là sự thật. Đừng dao động bởi hình thức của thông điệp – thay vào đó, hãy tập trung vào chính

thông điệp. Bao nhiêu người trong số chúng ta lắng nghe lời quảng cáo của người bán hàng, vốn chỉ dựa trên tờ rơi có màu sắc đẹp mắt nhằm nhấn mạnh những điều vừa được nói? Đến thời điểm nào thì chúng ta tin rằng báo in không nói dối?

Có một câu ngạn ngữ rằng: "Chẳng ai bán ngựa vì đó là con ngựa tồi. Họ bán vì mục đích thuế." Thường chúng ta không dừng lại để tự hỏi mình: "Việc này có ý nghĩa không nhỉ?" Quả thật, phải "đi một ngày đàng" bạn mới có thể "học một sàng khôn".

Quy tắc 9

Tôi đi guốc trong bụng anh

Kỹ thuật này được sử dụng để đạt được sự tin cậy. Khi nó được tiến hành hiệu quả, bạn sẽ đinh ninh rằng mình vừa có được người bạn tốt nhất hết lòng quan tâm đến bạn. Với quy tắc này, người đó tạo ra một kịch bản để có được sự tin tưởng của bạn, sau đó sử dụng lòng tin này trong những tình huống đời thực.

Chẳng hạn, giả sử bạn đang ở một cửa hàng bán đệm và cân nhắc việc mua tấm đệm nhãn hiệu Super Deluxe – một loại đệm thượng hạng rất bền. Người bán hàng nói với bạn rằng nếu bạn muốn sản phẩm đó, anh ta sẽ đặt hàng cho bạn, nhưng anh ta cảm thấy bạn nên biết một chuyện trước đã. Anh ta tiếp

tục bảo bạn rằng rất ít khách hàng biết được chi tiết đôi khi nhà sản xuất đó sử dụng các nguyên liệu tái chế ở bên trong.

Anh ta đạt được gì với câu nói này? Anh ta đã đạt được sự tin tưởng hoàn toàn của bạn. Anh ta dám đánh cược việc bán hàng để kể cho bạn một chuyện mà bạn sẽ chẳng bao giờ phát hiện ra. Giờ đây bạn sẽ có xu hướng tin bất kỳ điều gì anh ta nói. Đến lúc này, anh ta mới cho bạn xem sản phẩm Supreme Deluxe. Nó có giá cao hơn lựa chọn đầu tiên của bạn, nhưng không có nguyên liệu tái chế ở bên trong.

Quy tắc 10

Hãy nhìn vào những gì bạn đang đạt được, đừng nhìn vào những gì bạn được hứa hẹn

Để tránh bị nói dối, hãy đánh giá sự chính trực của một người dựa trên những gì đang được đưa ra, chứ không phải những gì được hứa hẹn. Henry là một ông cụ đi hết cửa hàng này sang cửa hàng khác chào bán đồng hồ bỏ túi. Với những người trong cửa hàng, người bán hàng cũng như chủ cửa hàng, ông là một kẻ bán rong. Và khi nghỉ bán hàng, ông là người có bạc triệu. Thực chất, ông không làm gì bất hợp pháp. Làm cách nào ông trở nên giàu có chỉ với việc bán đồng hồ bỏ túi? Chủ yếu vì ông chẳng bao giờ bán đồng hồ. Thứ ông bán là những câu chuyện.

Henry đi vào cửa hàng và hỏi xem có ai thích mua một cây đèn pha lê thủ công rất đẹp không. Giá chỉ có 35 đô la, rẻ hơn cả trăm bạc so với người ta nghĩ.

Ông tự tay làm cây đèn và thích "cho nó đi". Vì ông chỉ có một mẫu duy nhất nên ông ấy cần có đơn đặt hàng. Ông sốt sắng ghi lại tên và địa chỉ của từng người và từ chối không nhận bất kỳ hình thức đặt cọc nào. "Quý vị sẽ thanh toán khi quý vị nhận được hàng và khi quý vị thấy thích nó", ông ấy nói như vậy, kèm theo nụ cười. Giờ đây, Henry đã xây dựng được hình ảnh bản thân là một người đáng tin cậy và là một người có một sản phẩm đẹp với mức giá hời. Ông đã chiếm được niềm tin của họ.

Henry còn mang theo một chiếc thùng to có quai xách. Và lúc nào cũng có ai đó hỏi có gì trong thùng. Đây là lúc Henry tiếp tục công việc. Ông mở thùng, lấy ra và khoe những chiếc đồng hồ bỏ túi bằng bạc thật rất đẹp, mỗi chiếc được bọc và bảo vệ riêng. Ông kể với những vị khán giả đang háo hức về bất kỳ điều gì ông ấy muốn về những chiếc đồng hồ. Họ không có lý do gì để nghi ngờ ông hay giá trị của chúng. Sau hết, hãy xem mọi việc ông đã "làm" cho họ. Henry bán được đồng hồ cho hầu hết những người đã đặt hàng mua đèn của ông. Chẳng ai nhận được cây đèn – họ chỉ mua một chiếc đồng hồ bỏ túi giá rất cao, do một ông già tốt bụng bán.

Hãy nhớ đến Henry nếu lần sau bạn đưa ra một quyết định dựa trên những gì được hứa hẹn, nhưng không được giao nhận.

Quy tắc 11

Ít ra anh có thể làm việc này chứ?

Nếu ai đó nhờ bạn một việc lớn, với mục đích là làm bạn từ chối giúp anh ta, thì hãy cẩn thận. Tiếp theo đó có thể sẽ là lời yêu cầu một đặc ân nhỏ hơn, thứ người đó thật sự muốn bạn làm. Chúng ta chắc chắn sẽ đồng ý với một đề nghị nhỏ hơn, nếu lúc đầu chúng ta nhận được một đề nghị lớn hơn. Có ba động cơ tâm lý ở đây:

1. Bạn cảm thấy đề nghị nhỏ hơn không có gì to tát, so với đề nghị lúc đầu.
2. Bạn cảm thấy không thoải mái vì đã từ chối đề nghị ban đầu của người đó, và đây đường như là một thỏa hiệp công bằng.
3. Bạn không muốn bị coi là quá đáng. Từ chối đề nghị lớn là một chuyện. Và đề nghị nhỏ này sẽ không làm bạn đi vào chỗ chết.

Quy tắc 12

Tôi sẽ cho anh thấy

Không ai muốn bị phê phán là vội vã hay đánh giá là tiêu cực. Nói thế tức là người ta không thích bị nghĩ là kém hơn, dù bằng bất kỳ cách nào, dưới hình thức nào. Đây là cách những người hiểu quy tắc này có thể sử dụng nó để chống lại bạn. Bạn bước vào một cửa hàng quần áo và đề nghị được xem một chiếc áo len của một nhà thiết kế. Người bán hàng dẫn bạn tới chỗ chiếc áo và nói thêm: "Có thể với chị nó hơi đắt tiền, chúng tôi có những chiếc áo rẻ hơn ở đằng kia." Lúc này bạn sẽ tự nhủ: "Mình sẽ cho ả ngốc này biết tay. Mình sẽ mua chiếc áo này để chứng minh rằng mình có khả năng mua nó." Bạn giận dữ bỏ đi cùng với chiếc áo đắt tiền, đầu ngẩng cao, dĩ nhiên rồi! Còn người bán hàng? Cô ta mỉm cười suốt chặng đường tới nhà băng. Quy tắc này sử dụng những gì thường được gọi là tâm lý đảo ngược. Bằng cách úp mở những gì người đó "nghĩ" bạn có khả năng, người đó buộc cái tôi của bạn phải chứng minh rằng người đó sai.

KẾT LUẬN

Cho dù đó là vấn đề công việc hay cá nhân – từ các cuộc trò chuyện ngẫu nhiên đến những cuộc đàm phán có chiều sâu –, các kỹ thuật bạn học được đều sẽ thay đổi hẳn cách bạn liên hệ với thế giới bên ngoài. Giờ đây, nếu đã nắm được chúng, bạn sẽ có cơ hội chưa từng thấy để sử dụng những bí quyết quan trọng nhất nhằm điều khiển hành vi của mọi người, thúc đẩy công việc và các mối quan hệ cá nhân của mình.

Có lẽ sẽ chẳng bao giờ có cách ngăn không cho mọi người nói dối bạn, nhưng giờ đây bạn đã sẵn sàng đón nhận điều đó. Và với mỗi cuộc đối đầu mới, trong bất kỳ tình huống nào, bạn sẽ chẳng bao giờ bị lừa dối nữa.

AlphaBiz / Marketing & Bán hàng

alphabooks

Bạn thường xuyên là nạn nhân của những lời nói dối? Bạn cảm thấy mệt mỏi trước sự lừa lọc, những trò chơi khăm? Bạn muốn chấm dứt hay, chí ít, hạn chế tình trạng này?

Bạn không thể ngăn người khác nói dối, nhưng bạn hoàn toàn có thể ngăn người nói dối đạt được mục đích của mình.

Bằng chiến thuật khai thác những dấu hiệu lừa dối mà mọi người thường bỏ qua, được minh họa qua những ví dụ sinh động và một loạt kịch bản điển hình, Tiến sỹ David J. Lieberman, chuyên gia hành vi học nổi tiếng, sẽ giúp bạn chặn đứng những lời nói dối và phát hiện sự thật trong bất kỳ cuộc hội thoại hay tình huống nào, và chỉ trong vài phút.

Không thể bị lừa dối thể hiện cuộc đấu trí diễn ra hàng ngày giữa sự thật và cái giả dối. Cuốn sách là một công cụ thú vị và đặc biệt giúp bạn kiểm soát và làm chủ mọi tình huống một cách khôn ngoan nhưng trung thực vì, xét đến cùng, sự trung thực mới chính là nền tảng của tất cả các mối quan hệ, dù là công việc hay cá nhân.

Trung tâm phát hành

bizSPACE

KHÔNG GIAN SÁCH QUẢN TRỊ KINH DOANH
164B Đội Cấn, Ba Đình, Hà Nội
Tel: 84-4. 722 62 36 | Fax: 84-4. 722 62 37
Đặt sách: sales@alphabooks.vn
Nội dung: publication@alphabooks.vn

Giá: 49.000đ

NERVER BE LIED TO AGAIN | How to Get the Truth in 5 Minutes or Less in Any Conversation or Situation

KHÔNG THỂ BỊ LỪA DỐI

Thiết kế bìa: Trần Văn Phượng
Theo dõi bản thảo: Đậu Kiều Ngọc Anh

Liên hệ về dịch vụ bản quyền sách & văn bóa phẩm: Email: copyright@alphabooks,vn
Liên hệ hợp tác về bản thảo hoặc nhận các bản dịch: Email: publication@alphabooks.vn